

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Dirección de Empresas

**Modelo para que un usuario financiero pueda definir en qué
Cooperativa de Ahorro y Crédito es adecuado invertir**

Atahualpa Wladimir Mantilla Rivadeneira

Tutor: Javier Vaca Espín

Quito, 2018



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis

Yo, Atahualpa Wladimir Mantilla Rivadeneira, autor de la tesis intitulada “Modelo para que un usuario financiero pueda definir en qué Cooperativa de Ahorro y Crédito es adecuado invertir” mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de magíster en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha.

Firma:

Resumen

El presente trabajo presenta un modelo para que un usuario financiero pueda definir en qué Cooperativa de Ahorro y Crédito es adecuado invertir sus ahorros con seguridad y rentabilidad aceptable.

Para la elaboración del modelo se ha definido tres áreas: análisis de variables, análisis de indicadores financieros y descripción de información necesaria, estas áreas han sido ponderadas en peso de participación para el valor final a obtener y cada componente de las áreas han sido igualmente ponderadas de acuerdo a su peso de participación.

Las variables analizadas, con una ponderación del 50% son: riesgo financiero 20%, rentabilidad financiera 30%, finanzas conductuales 10%, tiempo y monto de inversión 10% y garantías 30%.

Los indicadores financieros analizados, con una ponderación del 30% son: suficiencia patrimonial 15%, morosidad de la cartera total 15%, rentabilidad Roe 10% y Roa 10%, liquidez 20%, solvencia patrimonial 15% y vulnerabilidad del patrimonio 15%.

La información histórica y de percepción analizada, con una ponderación del 20% son: histórico de la tasa de interés 40%, tendencia de riesgo financiero de 1 año atrás 40% y servicios de la institución 20%.

Se ha utilizado el método descriptivo, para ordenar el resultado de la investigación y análisis de las variables, y método estadístico, usado como fuente de información y valoración en el modelo y las técnicas empleadas fueron de observación, revisión documental, entrevista y análisis de la información.

Al analizar las áreas definidas y realizar la ponderación, el modelo obtiene una calificación de la institución que se analiza e indica si es o no conveniente invertir en ella.

Modelo; inversión; cooperativas; indicadores; variables.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado con mucho cariño a mi hija Landy, a mis hijos Mateo y Joaquín, a mi esposa Viviana, a mis padres Napoleón y María Haydeé, a mi tío Byron y a mis abuelitos Leonidas y Zoilita que desde el cielo junto a Dios me guían.

Agradecimiento

Agradezco a los profesores, autoridades y empleados de la Universidad Andina Simón Bolívar, al Área de Gestión al Dr. Wilson Araque y al Eco. Javier Vaca.

Tabla de contenido

Capítulo primero.....	16
Marco conceptual y jurídico	16
1.1. Marco Conceptual	16
1.1.1. Variables	18
1.1.1.1. Riesgo financiero	18
1.1.1.2. Rentabilidad financiera	24
1.1.1.3. Finanzas conductuales.....	24
1.1.1.4. Tiempo y monto de inversión	31
1.1.1.5. Garantías y regulación.....	32
1.1.2. Indicadores financieros	35
1.1.2.1. Alcance de un diagnóstico financiero	35
1.1.2.2. Definición y clasificación de los índices financieros	37
1.1.2.3. Usuarios de la información financiera	37
1.1.2.4. Guía para la interpretación de un índice	39
1.1.2.5. Etapas de un análisis financiero	41
1.1.2.6. Indicadores de gestión.....	43
1.1.2.7. Índices utilizados.....	46
1.1.2.8. Definición y descripción de indicadores elegidos.....	46
1.1.3. Descripción de información	54
1.1.3.1. Histórico de tasas de interés	54
1.1.3.2. Riesgo Financiero.....	59
1.1.3.3. Servicios de una institución	60
1.2. Marco jurídico.....	62
1.2.1. Tipos de cooperativas de ahorro y crédito	63
1.2.2. Políticas y leyes	64
1.2.3. Actores de la Economía Popular y Solidaria.....	64
1.2.4. Entidades de regulación y control	65
1.2.4.1. Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria	65
1.2.4.2. Consejo Consultivo	65
1.2.4.3. Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidaria	65
1.2.4.4. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	65
1.2.4.5. Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria	65
1.2.4.6. Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.....	65

Capítulo segundo.....	66
Análisis, interpretación y ponderamiento	66
2.1.1. Riesgo financiero	66
2.1.2. Interés o rentabilidad para el usuario financiero	66
2.1.3. Finanzas conductuales.....	67
2.1.4. Tiempo y monto a invertir.....	69
2.1.5. Garantías	69
2.2. Indicadores financieros	69
2.2.1. Selección y análisis de indicadores de manejo económico y gestión	70
2.2.1.1. Suficiencia patrimonial	70
2.2.1.2. Índices de morosidad.....	71
2.2.1.3. Rentabilidad	71
2.2.1.4. Liquidez.....	72
2.2.1.5. Solvencia	73
2.2.1.6. Vulnerabilidad del patrimonio	73
2.2.2. Tabulación de intervalos por indicador financiero.....	74
2.3. Información necesaria	74
2.3.1 Histórico de tasa de interés 40%	74
2.3.2 Riesgo Financiero 40%	75
2.3.3 Servicios de la institución 20%	76
2.4. Mapa de ponderación	77
Capítulo tercero	78
Modelo, análisis y validación	78
3.1. Modelo de entrevista para usuarios financieros	78
3.2. Modelo de entrevista para funcionario de institución financiera	79
3.3. Diseño de modelo.....	81
3.4. Presentación del modelo guía.....	83
3.5. Descripción para manejo del modelo	83
3.5.1. Ingreso de información general.....	83
3.5.2. Ingreso de tasa de interés negociada	84
3.5.3. Selección de escala de riesgo y percepción de los servicios	84
3.5.4. Digitalización de valores para los indicadores financieros	85
3.5.5. Ingreso de variables definidas	85
3.5.6. Valoración de indicadores financieros	86
3.5.7. Valoración cualitativa de información	86
3.5.8. Calificación y recomendación.....	86
3.6. Comparación de calificación de modelo con datos reales	87

3.6.1.	Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre	88
3.6.2	Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso	89
3.6.3	Comparación de calificación y recomendación	90
Capítulo cuarto	91
Conclusiones y recomendaciones	91
Conclusiones	91
Recomendaciones	92
Bibliografía	94
Anexos	97
Anexo 1	97
Entrevista usuarios financieros	97
Anexo 2	99
Entrevistas funcionarios de institución financieras	99

Índice de tablas

Tabla 1	57
Estadística actual de tasas de interés pasivas Dic. 2016 - Nov. 2017	
Tabla 2	58
Estadística de tasas de interés pasivas Nov. 2008 - Nov. 2017	
Tabla 3	64
Segmentación del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria	
Tabla 4	66
Estadística de tasas de interés pasivas Nov. 2008 - Nov. 2017	
Tabla 5	67
Tasas de interés real pasivas efectivas referenciales por plazo y estimación de tasas de interés	
Tabla 6	68
Preguntas de finanzas conductuales	
Tabla 7	68
Respuestas de finanzas conductuales	
Tabla 8	68
Ponderación de condicional de finanzas conductuales	
Tabla 9	69
Ponderación garantías	
Tabla 10	71
Intervalo de indicador: $(\text{Patrimonio} + \text{Resultados}) / \text{Activos Inmovilizados}$	
Tabla 11	71
Intervalo de indicador: Morosidad de la cartera total	
Tabla 12	72
Intervalo de indicador: $\text{Resultados del ejercicio} / \text{patrimonio promedio ROE}$	
Tabla 13	72
Intervalo de indicador: $\text{Resultados del ejercicio} / \text{activo promedio ROA}$	
Tabla 14	73
Intervalo de indicador: $\text{Fondos disponibles} / \text{total depósitos a corto plazo}$	
Tabla 15	73
Intervalo de indicador: Solvencia patrimonial	
Tabla 16	74
Intervalo de indicador: Índice de capitalización neto: FK / FI	
Tabla 17	74
Intervalos definidos de indicadores	
Tabla 18	75
Pendientes de tasa de interés de acuerdo a plazo	
Tabla 19	76
Servicios de las entidades financieras de la EPS	
Tabla 20	76
Ponderación de servicios disponibles	
Tabla 21	77
Mapa de ponderación	
Tabla 22	83
Construcción de modelo con información general no referencial	
Tabla 23	84
Información general del modelo	

Tabla 24	84
Ingreso de tasa de interés negociada	
Tabla 25	85
Selección escala de riesgo y percepción de servicios	
Tabla 26	85
Digitalización de indicadores financieros	
Tabla 27	86
Ingreso de variables definidas	
Tabla 28	86
Valoración de indicadores financieros	
Tabla 29	86
Valoración cuantitativa de información	
Tabla 30	87
Presentación de calificación y recomendación de modelo	
Tabla 31	88
Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre	
Tabla 32	89
Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso	
Tabla 33	90
Comparación de calificación real aplicando modelo	

Índice de gráficas

Gráfica 1	57
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por instrumento	
Gráfica 2	58
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por plazo	
Gráfica 3	59
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por instrumento	
Gráfica 4	59
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por plazo	
Gráfica 5	70
(Patrimonio + Resultados) / Activos Inmovilizados	
Gráfica 6	71
Morosidad de la cartera total	
Gráfica 7	71
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio ROE	
Gráfica 8	72
Resultados del ejercicio / activo promedio ROA	
Gráfica 9	72
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo	
Gráfica 10	73
Solvencia patrimonial	
Gráfica 11	73
Índice de capitalización neto: FK / FI	
Gráfica 12	75
Curvas de tasas de interés pasivas efectivas referenciales por intervalo de plazo	
Gráfica 13	78
Modelo de entrevista para usuario financiero	
Gráfica 14	79
Modelo de entrevista para funcionario de institución financiera	
Gráfica 15	81
Diagrama de flujo para elaboración de modelo	
Gráfica 16	82
Diagrama de flujo para ponderación de modelo	

Introducción

La investigación se lleva a cabo por la necesidad de maximizar la rentabilidad de los ahorros o excedentes económicos que un usuario financiero disponga y desee invertir, y que esta decisión le brinde una relativa tranquilidad en la devolución de su dinero.

Un usuario financiero, legalmente puede ser una persona natural o jurídica, teniendo en cuenta que una persona natural ejerce todos los derechos y obligaciones de una empresa a su nombre y una persona jurídica los ejerce a nombre de la empresa.

Los usuarios financieros tienen derecho a: educación financiera, información y acceso de productos y servicios financieros, elección con plena libertad de productos y servicios financiero, obtener productos y servicios financieros de calidad, disponer libremente de información y documentación de la institución, protección o confidencialidad de los datos personales, al fondo de garantía de depósitos y al reclamo o quejas; así como, sus obligaciones son: cumplir con lo pactado en contrato realizado referente a pagos y plazos.

Un usuario financiero puede direccionar su dinero a instituciones financieras como bancos públicos o privados nacionales o extranjeras, en instituciones de Economía Popular y Solidaria como Cooperativas de Ahorro y Crédito, en la bolsa de valores mediante la negociaciones de compra y venta de valores, como acciones de sociedades o compañías anónimas, bonos públicos y privados, certificados, títulos de participación y una amplia variedad de instrumentos de inversión, además un usuario financiero como una institución financiera, puede direccionar sus excedentes en otra institución financiera

Partiendo de estas definiciones, un usuario financiero en base a un conocimiento teórico básico puede utilizar el modelo desarrollado, el cual está constituido de variables como: riesgo financiero, interés, finanzas conductuales, tiempo y monto, y garantías; además, el modelo describe los principales indicadores de gestión para conocer el estado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito en proceso de selección, referidos a suficiencia patrimonial, morosidad, rentabilidad, liquidez, solvencia y vulnerabilidad del patrimonio, estos indicadores son: (patrimonio +

resultados) /activos inmovilizados, morosidad de la cartera total, ROE y ROA, fondos disponibles/total depósitos a corto plazo, solvencia patrimonial e índice de capitalización neto.

Existe información adicional que es importante conocerla y manejarla, esta información debe ser investigada y documentada por el usuario financiero para conocer un poco más de cerca aspectos como el histórico de tasas de interés de por lo menos 1 año atrás, histórico de calificación de riesgo y servicios que dispone la posible institución financiera que se requiere para invertir.

Con la información descrita, analizada y conocida se realizó el modelo en base a estadísticas y valores ponderados, utilizando una hoja de cálculo amigable con el usuario financiero para que pueda tener una herramienta que le facilite la definición de que entidad financiera de la Economía Popular y Solidaria puede invertir con un grado de seguridad aceptable.

Y se concluye con varios datos obtenidos de la investigación con lo cual se realizan varias recomendaciones para que el usuario financiero use la herramienta de manera adecuada y pueda maximizar su rentabilidad en base a la seguridad de su dinero.

Planteamiento del problema

Las personas, al disponer de una cierta cantidad de dinero, producto de sus ahorros, liquidaciones, jubilaciones, herencias, premios, utilidades, etc. necesitan definir qué hacer con este dinero, para lo cual buscan cómo invertirlo, ya sea en un proyecto de emprendimiento, negocio o en una institución financiera, deseando maximizar sus ingresos producto de una buena rentabilidad de su inversión.

Inicialmente, el dinero es depositado en una cuenta, que si es de ahorros la rentabilidad está en el orden del 1% al 2% anual y si es una cuenta corriente, generalmente no genera ninguna rentabilidad.

Generalmente, las personas que disponen de un excedente de dinero procuran invertirlo en un negocio en marcha que lo conozcan y les permitan participar, o emprender con una pequeña empresa en base a las necesidades de la sociedad y al conocimiento adquirido, pero la mayoría de personas no tienen este tipo de oportunidades por falta de conocimientos, relaciones empresariales, o la decisión, lo que provoca que estos excedentes o ahorros no generen ninguna utilidad.

Al no definir como invertir, una de las alternativas es colocar el dinero en una institución del sistema financiero nacional, compuesto por: 739 cooperativas de ahorro y crédito, 24 bancos y 4 mutualistas; con esta cantidad de instituciones, una persona común se abruma y se desorienta en la selección de que institución financiera le conviene para sus intereses particulares.

Al desconocer o tener muy poco conocimiento del histórico de rentabilidad, calificación de riesgo de la entidad, indicadores financieros, regulaciones del sistema y servicios prestantes, el usuario financiero no puede tomar una decisión oportuna y efectiva de acuerdo a sus necesidades e intereses, lo que le hace perder dinero.

El objetivo de una persona en invertir es que su dinero genere una rentabilidad aceptable y que se garantice la devolución de su dinero invertido en el plazo establecido.

La rentabilidad variará dependiendo del tiempo, monto e institución elegida. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Economía Popular y Solidaria son entidades que brindan alternativas de inversión y generan mayor rentabilidad a los usuarios financieros.

Justificación de la investigación

La investigación colaborará en la definición de qué Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Economía Popular y Solidaria es adecuada para invertir de acuerdo a las necesidades, expectativas y afinidad del usuario financiero.

Pregunta central

Disponer de un modelo para la toma de decisión de inversión en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ¿facilitará al usuario financiero definir o elegir qué institución es adecuada para invertir su dinero?

Objetivo

Presentar un modelo que sirva de guía para que el usuario financiero pueda definir qué institución de entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Economía Popular y Solidaria es adecuada para invertir.

Objetivos específicos

- Conocer y analizar variables que permitan la toma de decisión en la inversión.

- Seleccionar indicadores financieros que permitan al cliente/socio conocer el manejo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Describir qué información es importante conocerla y tabularla para ayuda en la decisión de información.
- Presentar un modelo en función de las variables e indicadores financieros analizados para definir si una Cooperativa de Ahorro y Crédito es adecuada para invertir.

Metodología de la investigación

Los métodos de aplicación considerados para la investigación son:

Método Descriptivo, se lo aplicará para ordenar el resultado de la investigación en variables, con la revisión de datos objetivos y precisos actuales e históricos.

La ponderación de las variables que se definirán, será contrastada con el criterio de los usuarios financieros (clientes/socios) y personal de captación de inversiones mediante entrevistas aleatorias.

Método Estadístico, se recolectarán y analizarán indicadores existentes de manejo económico y de gestión de Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, para usarlos como fuente de información y valoración en el modelo a presentar, además se realizará una estadística del histórico de rentabilidad de acuerdo al monto y tiempo de inversión otorgados en los últimos 12 meses, información que definirá junto con indicadores económicos el manejo de la institución en función de los boletines de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las técnicas que se emplearán para la investigación son: observación, revisión documental, entrevista y análisis de la información.

El modelo o guía para que un usuario financiero pueda elegir en donde invertir su dinero, se fundamentará en la ponderación (porcentaje de importancia) de las variables descritas y del desarrollo del riesgo planteado, apoyándose en indicadores elegidos y en datos históricos del manejo económico y gestión de una cooperativa de ahorro y crédito.

Capítulo primero

Marco conceptual y jurídico

La investigación se fundamentó en información técnica financiera, partiendo de variables como: riesgo financiero, finanzas conductuales, rentabilidad, indicadores de gestión, tiempo de inversión y garantías y servicios, y éstos aplicables a la Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Economía Popular y Solidaria, este sector económico se rige bajo sus leyes, reglamentos y organismos que la supervisan.

En el presente capítulo se describen las variables y la reglamentación vigente, que son parte del desarrollo del modelo a presentar.

1.1.Marco Conceptual

El hombre para sobrevivir tiene que satisfacer sus necesidades básicas como: alimentación, vestimenta, educación, transporte, salud, etc. Esto lo ha obligado a actuar sobre la naturaleza para transformarla mediante el trabajo, y utilizar los recursos para su sobrevivencia y desarrollo, a través del tiempo las personas se han asociado para optimizar los recursos de su trabajo, de sus investigaciones y de su economía, una manera de hacerlo es el cooperativismo, que es un sistema económico y social, basado en la libertad, la igualdad, la participación y la solidaridad.

El cooperativismo es el resultado de un largo proceso histórico en el cual el hombre ha demostrado su espíritu asociativo y solidario, generando diversas formas de organización social y económica que teniendo como base la cooperación, persiguen la realización de la justicia y la igualdad a través de la acción económica y la promoción humana.

El cooperativismo en su definición: es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades, sus principios son: libre adhesión y libre retiro, control democrático por los asociados, participación económica de los asociados, autonomía e independencia, educación, capacitación e información, cooperación entre cooperativas e interés limitado al capital.

Los principios del cooperativismo, sitúan a estas instituciones como un importante eslabón de la economía social que, actualmente, está tomando cada vez más fuerza e instalándose como una solución para el funcionamiento de núcleos empresariales o servicios sociales (Miño 2013, 14).

El cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos; tiene una activa participación en el desarrollo de los países; juega un papel trascendente en el combate a la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza, y aporta al fortalecimiento de la democracia. Por ello, Naciones Unidas declaró el 2012 como el Año Internacional del Cooperativismo (Wilson Miño Grijalva).

El cooperativismo arrancó formalmente en el Ecuador a inicios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el Estado, las organizaciones religiosas, los patronos y la cooperación internacional. Luego, con el impulso de los programas de reforma agraria, adquirieron relevancia las cooperativas de producción y comercialización. Con el neoliberalismo, este sector fue perjudicado por el incesante menoscabo de su base doctrinaria y principios, por la agresiva competencia entre cooperativas para captar más clientes y por la falta de cambios estructurales en su institucionalidad. La pérdida de control por parte del Estado y la dependencia de las leyes del mercado conspiraron en su división y debilitamiento. Siempre se vio con preocupación la injerencia estatal en los asuntos del cooperativismo. Durante años, en nuestro país se fueron desnaturalizando sus objetivos por un sinnúmero de regulaciones ajenas a su naturaleza. Para algunos expertos cooperativistas, las intervenciones del Estado fueron una de las causas principales para su agotamiento. No obstante, hay que reconocer que las cooperativas, en muchos de los casos, actuaron alejadas de sus principios y valores porque asumieron los mismos métodos y resultados de las empresas de lucro (Miño 2013, 14).

A lo anterior deberíamos añadir que el Ecuador contaba con una institucionalidad de control ambigua y compleja en la que operaban tres instituciones sin ninguna vinculación entre ellas: el Ministerio de Bienestar Social, el Ministerio de Agricultura y Ganadería y la Superintendencia de Bancos. Este inadecuado sistema de control, junto a los obsoletos marcos jurídico e institucional para la promoción del cooperativismo, contribuyó a su disgregación (Miño 2013,14).

Históricamente, el Estado demostró total desinterés por este sector, considerado marginal y dedicado a la solución de pequeños problemas. Así, le privó de campos de acción en el desarrollo del país. Su progreso y aportes en tiempos de crisis para el desarrollo local fueron producto de su creatividad, cohesión social y autocontrol, no de la intervención del Estado.(Miño 2013, 15)

Esta situación varió radicalmente a raíz de la Constitución de Montecristi, aprobada en 2008. Por primera vez se incorporó en la Carta Fundamental el concepto de economía popular y solidaria, lo que permitió el reconocimiento y compromiso del Estado para favorecer su impulso y desarrollo.

Desde 2011, se puso en vigencia la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Esta ley es pionera en el reconocimiento público y jurídico de las empresas que conforman este sector económico y posibilita el compromiso de los organismos públicos con el fomento y desarrollo de sus organizaciones para favorecer el interés general.

En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), y en su definición existen diversos tipos de cooperativas que, de acuerdo a su naturaleza, capital y recursos, ofrecen varios servicios y productos a la sociedad.

1.1.1. Variables

Las variables consideradas para la construcción del modelo de selección de la mejor Cooperativa de Ahorro y Crédito para invertir son:

- Riesgo financiero
- Rentabilidad financiera
- Finanzas conductuales
- Tiempo y monto
- Garantías

1.1.1.1.Riesgo financiero

Una manera de entender el riesgo en las finanzas parte de una definición de la relación de las finanzas y la economía. La economía trabaja sobre un modelo de

mercado en el cual existe un conjunto de precios que igualan la oferta y la demanda, las finanzas cuentan con una gran cantidad de datos que les permite comprobar cualquier supuesto sobre sus modelos, modelos que se basan mayormente en supuestos de racionalidad del individuo y mercados competitivos.

Para la economía, los modelos parten de supuestos para lograr un comportamiento ideal de los individuos que a su vez les permitan hallar el equilibrio. Dentro de la economía se encuentran dos áreas de trabajo: la macroeconomía y la microeconomía, la primera estudia los problemas relacionados con tasas de interés, tasas de cambio, exportaciones e importaciones, cuentas nacionales, entre otras; la microeconomía se centra en el problema de maximización tanto del consumidor como en la del productor, además de su interacción en el mercado y como alcanzar el equilibrio. Sobre la microeconomía, es donde las finanzas se encuentran con la economía ya que comparten un concepto en común, la ausencia de arbitraje (Sarmiento y Vélez 2007).

En la economía comúnmente se habla de dos tipos de agentes: familias y firmas, sin embargo, desde el momento en que las familias deciden ahorrar o las firmas en invertir, o en ambos casos adquirir deuda, su comportamiento empieza a regirse por el comportamiento de una tasa de interés. En cualquiera de los casos, se hace un sacrificio en el presente esperando un beneficio futuro, para el caso de incertidumbre sería un sacrificio cierto con el fin de obtener un beneficio incierto, entonces cualquier agente que presente este tipo de comportamiento es un inversionista. La dinámica en la cual el inversionista realiza este sacrificio comienza con la decisión por parte del agente acerca del consumo (Sarmiento y Vélez 2007).

“La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente..... Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo”. (Bodie y Merton 2003, 255).

En la parte financiera, una inversión tiene riesgo cuando existe la posibilidad de que el usuario financiero no recupere los fondos que ha invertido en la institución elegida debido a la inestabilidad en el sector que opera. Generalmente, las inversiones con riesgo alto tendrán que brindar una mayor rentabilidad (BBVA 2017).

El riesgo se puede entender como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no haya un retorno en lo absoluto.

Por tanto, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Se ha desarrollado todo un campo de estudio en torno al riesgo financiero para disminuir su impacto en empresas, inversiones, comercio, etc. De esta forma cada vez se pone más énfasis en la correcta gestión del capital y del riesgo financiero, introducido en la teoría moderna de carteras por Harry Markowitz, en 1952, en su artículo “*Portfolio Selection*” publicado en la revista *The Journal of Finance*.

El nivel de riesgo de las inversiones es un factor a considerar en su función del margen de tiempo y en el nivel de tranquilidad. No tiene caso invertir en artículos suntuosos como vehículos de alta gama y de alto riesgo, si los va a tener guardados o no tiene dinero para su mantenimiento, por lo cual sería una incorrecta inversión, un ejemplo adicional puede ser que una persona este ahorrando dinero para la entrada de compra de una vivienda que la quiere comprar en pocos años, no puede permitirse correr muchos riesgos con este dinero, ya que lo va a necesitar en poco tiempo, por lo tanto, no es una buena idea invertirlo a alto riesgo como en el mercado bursátil.

Si el ahorro que se realiza es para disponerlo a largo plazo, como en el caso de las jubilaciones, la persona se encuentra en posición de hacer inversiones más arriesgadas, porque sus valores en cartera tienen más tiempo para recuperarse de caídas o pérdidas temporales. El mundo de las inversiones es simple, existen únicamente dos opciones importantes: puede ser prestamista o dueño (Tyson 2008).

La gestión de riesgos es el proceso de medición del riesgo y, elaborar y aplicar estrategias para gestionar ese riesgo. La gestión del riesgo financiero se enfoca en los riesgos que se pueden administrar ("cubrir"), utilizando los instrumentos financieros intercambiados que en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es el nivel de rentabilidad o interés, valores que están regulados en la Economía Popular y Solidaria.

Para conocer el riesgo que los clientes deben asumir se pueden utilizar diversos tipos de indicadores, entre ellos:

- Evolución de saldos de la cartera bruta
- Cartera de microcrédito

- Consumo
- Cartera morosa
- Provisiones para incobrables
- Indicadores financieros relacionados al riesgo de crédito

Clasificación del riesgo financiero

El riesgo financiero se puede clasificar en:

- *Riesgo de crédito.*- Se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asumen sus obligaciones de pago.
- *Riesgo de liquidez.*- Posibilidad de que una institución enfrente una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que por ello, tenga la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, con un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización.
- *Riesgo de mercado.*- Es el que nos encontramos en las operaciones enmarcadas en los mercados financieros. Dentro de este tipo, distinguimos tres tipos de riesgo en función de las condiciones de mercado, riesgo de cambio, riesgo de tasas de interés y el propio, riesgo de mercado

Además se pueden encontrar otros tipos de riesgo: soberano, sistémico, legal, operativo, de mercado, de tasa de interés, de tipo de cambio, de liquidez, de reputación, de crédito, etc.

Formas de minimizar el riesgo

La primera forma para minimizar el riesgo es evaluando la rentabilidad de la inversión, teniendo en cuenta que, a mayor información que se tenga sobre donde se quiere invertir, menor será el riesgo.

- Anticipando el futuro, la captación de información es un elemento importante, ya que si se sabe manejar esa información permitirá seguir una estrategia que ayudará a decidir sobre los productos y servicios, anticiparse a los cambios que se están produciendo en el mercado, en la tecnología, etc.

- Diversificando el riesgo, planeando un portafolio de inversiones que equilibre las operaciones de alta peligrosidad con las de alta seguridad.
- Evaluando los resultados obtenidos.
- Contando con una administración profesionalizada, es decir, altamente especializada en las nuevas tendencias del sistema financiero.
- Utilizar herramientas para la gestión del riesgo financiero.
- Conocer los seguros que tienen obligación adquirir por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Escala de riesgo

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son sujetas periódicamente a una calificación por parte de una certificadora registrada en el organismo de control de la Economía Popular y Solidaria, esta calificación definirá su desempeño y gestión, de acuerdo a una escala de riesgo definida internacionalmente y utilizada por el Banco Central del Ecuador.

- AAA.- Institución financiera muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.
- AA.- La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación.
- A.- La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos

ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación.

- BBB.- Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo.
- BB.- La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos.
- B.- Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de las instituciones con mejor calificación.
- C.- Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un considerable nivel de incertidumbre. Es dudosa su capacidad para soportar problemas inesperados adicionales.
- D.- La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondeo o de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre si esta institución podrá afrontar problemas adicionales.
- E.- la institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa, o de otra naturaleza.

A las categorías descritas se pueden asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

1.1.1.2.Rentabilidad financiera

La rentabilidad se la puede definir como los rendimientos alcanzables y razonables según el promedio que han dado los mercados a lo largo del tiempo.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales.

Se conoce como rentabilidad económica, en definitiva, al rendimiento que se obtiene por las inversiones. En otras palabras: la rentabilidad refleja la ganancia que genera cada dólar invertido.

La rentabilidad también puede asociarse a los intereses que genera una inversión financiera.

La rentabilidad social, por su parte, es un fenómeno que se da cuando el desarrollo de una actividad ofrece beneficios en una magnitud mayor a las pérdidas, a toda la sociedad, sin importar si resulta rentable desde un punto de vista económico para el promotor. Este concepto es opuesto al de rentabilidad económica, definido en un párrafo anterior, ya que en ese caso sólo importa si la actividad es beneficiosa para su promotor.

1.1.1.3.Finanzas conductuales

Las finanzas conductuales y la economía conductual son campos cercanos que aplican la investigación científica en las tendencias cognitivas y emocionales humanas y sociales, para una mejor comprensión de la toma de decisiones económicas y del análisis de cómo afectan a los precios de mercado, a los beneficios, y a la asignación de recursos. Los campos de estudio están principalmente referidos, con la racionalidad o con su ausencia, en lo que se refiere a los agentes económicos. Los modelos del comportamiento típicamente integran visiones desde la psicología con la teoría económica neoclásica. Últimamente, la neurociencia se ha integrado a

esta alianza, permitiendo estudiar las bases neuroanatómicas y neurofisiológicas del comportamiento económico, conformándose así la nueva ciencia de la neuroeconomía.

Con el refrán “Más vale pájaro en mano que cientos volando”, las personas tienden a hacer lo contrario en muchas áreas y momentos de su vida, situación que lleva muchas veces a encerrarse y no arriesgar, se podría decir que es una de las grandes responsables de que muchas personas no salgan de su zona de confort, hace muchos años, tal vez 50 años o más, llevarse por el refrán permitía vivir tranquilo, en la realidad de hoy es diferente, el mundo es cambiante al igual que las finanzas y la estabilidad económica, es por ello que las inversiones se las debe realizar de manera adecuada y consiente, sin manejarse por factores externos que sin tener en cuenta incrementa el riesgo de su decisión.

Amarrarse a un empleo seguro ya es vivir en inseguridad. Las empresas no quieren personas inmóviles. No están interesadas en empleados que envejezcan los puestos de trabajo, quieren personas activas y cambiantes que busquen retos y produzcan ingresos variables, al igual que los ahorros que se puedan generar, concluyendo con la reflexión: “Arriesgarnos conlleva peligros; quedarnos paralizados también” (Sosa 2017).

La psicología experimental indica que factores tan inverosímiles como la edad, el sexo, la educación, el humor al momento del análisis, así como el estado de ánimo, las percepciones de la realidad y la situación civil, también afectarán las decisiones financieras, por más objetivas que se necesiten que sean para el bienestar de su compañía (Stein, 1996).

Dados los hallazgos existentes, no es nueva la sugerencia de que los ejecutivos de negocios, por ejemplo, los ejecutivos financieros de más alto nivel, sufren de este exceso de confianza que, algunas veces se considera, de forma peyorativa, ego o arrogancia del ejecutivo. En este marco, es razonable creer que las personas con posiciones de poder e influencia, que también posean récords de éxito, pueden manifestar en forma particular un exceso de confianza y tendencia a creer que tienen todo bajo control y esto, indudablemente, puede tener efectos deseables de investigar sobre el gobierno corporativo y el desempeño organizacional.

A continuación se describen, algunos conceptos, criterios y fenómenos, que permiten entender el concepto y aplicación de finanzas conductuales:

a) ¿Qué son finanzas conductuales y cuál es su campo de acción?

Las finanzas conductuales son, en esencia, el estudio de la influencia de psicología y la sociología en el comportamiento de usuarios financieros y el efecto que pueden encontrar en los mercados, además, se puede decir que es el análisis de las finanzas desde un matiz de ciencia social más amplio, que ha causado un gran interés y revuelo al intentar explicar por qué y cómo los mercados pueden ser ineficientes con las decisiones supuestamente lógicas (Shiller, 2003; Sewell, 2008).

La teoría económica financiera moderna está basada en la creencia de que el agente representativo en la economía es racional de dos formas: toma decisiones según los axiomas de la teoría de utilidad esperada y hace pronósticos imparciales sobre el futuro. Un extremo de la versión de esta teoría asume que cada agente se comporta de acuerdo con estos paradigmas (Hernández 2009).

Cuando se cuestiona el hecho de que la mayoría de los agentes no se comporta de esa forma, los defensores del pensamiento tradicional sostienen que, realmente, no es un problema que algunos agentes en la economía tomen decisiones poco óptimas, en tanto que el inversionista marginal, es decir, quien toma las decisiones específicas de inversión, sea racional (Thaler, 1999).

Con la aplicación de técnicas de psicología cognitiva y su intento por explicar anomalías presentes en la toma de decisiones económicas racionales, los trabajos de Kahneman y Tversky (1974, 1979) propusieron, con evidencia empírica, que las personas son irracionales de una manera consistente y correlacionada, y criticaron fuertemente la teoría de la utilidad esperada, considerada hasta la fecha como el modelo descriptivo que guiaba los procesos de toma de decisiones bajo riesgo (Hernández 2009).

En su búsqueda de respuestas los investigadores conductuales han objetado muchos de los supuestos presentes en modelos financieros recientes. Uno de estos supuestos, por ejemplo, es el de la presencia de inversores racionales que operan en los mercados, quienes tienen información perfecta acerca de los

eventos económicos y de mercado, y utilizan esa información para tomar decisiones racionales (Nevins, 2004).

Aquellos que piensan que las personas son racionales y quienes creen lo contrario, no logran ponerse de acuerdo en todas las situaciones. Muchos críticos de la economía han afirmado que la disciplina está basada en fundamentos no verificables, al catalogar a los seres humanos como simplemente irracionales.

Por su parte, los economistas han sido tradicionalmente escépticos sobre la variedad de tendencias, aparentemente arbitrarios, ofrecidas por la psicología experimental. En este escenario, la teoría de la opción individual racional tiene muchos usos diferentes en la economía experimental y los mismos deberían ser considerados en cualquier evaluación realista de la teoría (Plott, 1986, Hirshleifer, 2001).

Al respecto, Fama (1998) sigue defendiendo la teoría de los mercados eficientes, al indicar que las anomalías observables en los mercados son consecuentes con la hipótesis de eficiencia de mercado y le resta importancia a las conclusiones y metodologías seguidas por los investigadores conductistas (Hernández 2009).

La economía experimental y las finanzas conductuales usualmente arrancan de un punto de partida común, que consiste en contradecir la suposición de los economistas post Keynesianos, de que los actores económicos siempre pueden actuar racionalmente maximizando la utilidad esperada. En vez de asumir que los actores económicos son racionales y que, por lo tanto, siempre actúan consecuentemente con ello, a menudo ambos grupos de investigadores basan el inicio de sus investigaciones en un toque de perspicacia proporcionada por la psicología, para tratar de explicar el comportamiento económico. El uso de la psicología se remonta a Keynes, quien se basó en ella para desarrollar sus teorías económicas. Por su parte, los investigadores en finanzas conductuales han integrado la psicología con el estudio de cómo los inversionistas toman decisiones financieras, mientras que otro grupo de investigadores, los economistas experimentales, prueban algunas teorías de Keynes sobre la psicología de los actores económicos en experimentos especialmente diseñados (Hernández 2009).

Documentos en ambas disciplinas adoptan las ideas de Keynes sobre la psicología de los actores económicos como una inspiración para diseñar pruebas empíricas del comportamiento económico (Fung, 2006).

b) Hallazgos más significativos de los estudios conductistas

Cualquiera reconoce el hecho de que la gente, con frecuencia, comete errores a la hora de razonar. El consumo excesivo de alcohol, el estrés provocado por la falta de sueño o los nervios, incluso una pelea con su pareja o con un compañero de trabajo, afectan de forma negativa el razonamiento. Estas situaciones de seguro afectarán su humor y, por lo tanto, su estado de ánimo y la forma en cómo ve el mundo y la perspectiva acerca de éste (Stein, 1997; Schweitzer, 2008). Además, existe evidencia de que las fluctuaciones de los precios de los activos en los mercados a menudo se deben a cambios en las preferencias de los individuos (LeRoy, 2004). A continuación, se detallan algunos de los descubrimientos más reveladores derivados de la investigación en finanzas conductuales.

Los seres humanos tienden a configurar sus expectativas a partir de una serie de acontecimientos que terminan interpretando como tendencias. Luego, el instinto natural los impulsa a buscar información que confirme sus posiciones y a la cual se le da mayor preponderancia, y se menosprecia (o se pasa por alto intencionalmente) aquella que debilita sus afirmaciones o bien, las contradice. En virtud de lo anterior, las respuestas a las diferentes situaciones dependerán de cómo las cuestiones a tratar son enmarcadas, lo que causaría que la gente realice juicios diferentes ante las diferentes situaciones. Un observador acucioso (aunque no conozca nada de economía, finanzas, psicología o sociología) detectará que, en efecto, las emociones algunas veces pueden ser una fuerza dominante en los mercados.

Las finanzas conductuales trabajan por medio de un estudio de las diferentes interpretaciones de las mismas circunstancias y cómo los usuarios de un análisis pueden reaccionar a tales diferencias (Fromlet, 2001; Hirshleifer, 2001; Stewart, 2006).

La evidencia empírica pone de manifiesto que la gente a menudo realiza juicios usando una vía de representatividad, es decir, se juzga la probabilidad de que un modelo sea verdadero y basan su estimación en el grado de similitud entre los

datos y el modelo que consideran correcto, en lugar de asignar realmente cálculos de probabilidad. Se sabe que las personas tienden a presentar un error de anclaje, que en esencia es la tendencia a hacer juicios cuantitativos difíciles que suelen comenzar con alguna estimación inicial arbitraria, a menudo sugerida por algún elemento en su ambiente inmediato. Además, las personas muchas veces presentan una especie de perseverancia en sus creencias con base en creencias y experiencias pasadas, incluso mucho después de que debían haber sido abandonadas.

En este marco existen casos como el siguiente: los pronósticos de ganancias que realizan los analistas sobre las diferentes compañías son excesivamente dispersos en el sentido de que los pronósticos altos tienden a ser sobreestimados y los pronósticos bajos tienden a ser subestimados (Bulkley y Harris, 1997; Shiller y Thaler, 2007).

Los seres humanos usualmente desean predecir correctamente y existe una tendencia en ciertos analistas a darle más importancia o mayores grados de probabilidad de la que realmente merecen, a ciertos hechos, reportes o estados. Los propios analistas y administradores de fondos de terceros, en su papel de especialistas en la materia, usualmente manejan proyecciones o escenarios para establecer sus recomendaciones a clientes. Sin embargo, los diferentes analistas no siempre llegan a las mismas conclusiones o poseen diferencias en la interpretación de ésta información (Fromlet, 2001).

Estudios experimentales y revisiones de la conducta al manejar riesgos, ha facilitado entender de mejor manera el manejo de las finanzas conductuales (Ricciardi 2008).

c) Evidencias de finanzas conductuales

- Género: las mujeres son más conservadoras que los hombres, es decir, tienden a tomar menos riesgos.
- Estado civil: los individuos solteros son más propensos a tomar decisiones riesgosas que las personas casadas.
- Edad: las personas jóvenes se inclinan más a la búsqueda de riesgos que las personas mayores.
- Nivel de educación: las personas con altos niveles de educación demuestran una mayor propensión o tendencia a tomar riesgos.

- Conocimiento financiero: ya sea por la vía de la experiencia o la maestría en la materia, los individuos que creen que tienen más conocimiento del riesgo y, en general, de las situaciones riesgosas, revelan una predisposición a tomar mayores riesgos financieros.

d) Fenómenos y efectos de finanzas conductuales

- **El fenómeno del exceso de confianza y el espejismo del control:** hace referencia a que la mayoría de los individuos creen que conocen más de lo que realmente saben. Las investigaciones empíricas sugieren que este exceso de confianza es un rasgo de los tomadores de decisiones, quienes se consideran a sí mismos expertos, y esto, por supuesto, entraña ciertos riesgos. Estudios de este tipo han logrado documentar cómo las personas tienden a ser presumidas en sus juicios, es decir, que desarrollan una cierta predisposición a las ilusiones, pues creen precisamente lo que quieren creer. De esta forma, se han logrado evidenciar problemas de auto control, lo que puntea la incapacidad de controlarse en lo venidero. El espejismo del control es otra forma de expresar el exceso de confianza, y se refiere a que las personas creen que pueden controlar una situación, cuando, en realidad, tienen poco o ningún impacto sobre la misma. Esta ilusión de controlar la situación se vuelve muy evidente cuando las cosas salen mal (contrario a lo que creía al inicio) y la inversión resulta ser un fracaso (Fromlet, 2001; Shiller y Thaler, 2007).

Como bien señala Paredes (2005) a la luz de la vasta literatura y evidencia empírica, este hallazgo del exceso de confianza posiblemente se perfila como el más robusto en el marco de la psicología del juicio. Las personas tienden a ser demasiado optimistas en relación con los resultados que creen que controlan y se dan mucho crédito por el éxito cuando se presenta, mientras que desvirtúan otros factores que ocasionan fallas o malos desempeños. En este marco no es de sorprender que las personas tiendan a creer que ejercen más control sobre los resultados del que realmente tienen, descontando el rol que muchas veces juega la suerte.

- **El efecto de disposición:** hace alusión al fenómeno que perennemente se observa en las bolsas donde los inversores, expertos o principiantes venden los activos ganadores demasiado temprano y, por el contrario, se mantienen con los perdedores un tiempo exagerado. La segunda parte del fenómeno es

la que usualmente ocasiona mayores daños y plasma la aversión a reconocer las malas decisiones y los pésimos negocios, ya que imposibilita cortar las pérdidas de forma oportuna (Fromlet, 2001).

- **El fenómeno de la propensión a quedarse en casa:** significa que los inversores prefieren los mercados domésticos por motivos de seguridad que no son completamente racionales, a pesar de la posibilidad de mejores resultados a través del tiempo, o bien de una mayor diversificación de riesgos, producto de inversiones en el extranjero (Fromlet, 2001).
- **El fenómeno de seguir a la multitud:** ésta es, quizás, la observación que más genéricamente se puede detectar en los mercados financieros en un contexto psicológico. Se refiere a que muchos inversores siempre observan de cerca a los ganadores y, de alguna forma, esto los hace sensibles a copiar el mismo patrón. Al final pocos quieren luchar contra el poder masivo de una mayoría que se está dirigiendo a la misma dirección. Se puede hablar de voluntarios y forzados a cumplir, en el sentido de que es posible que muchos jugadores en los mercados financieros pueden pensar que un activo particular, por ejemplo un bono, la acción de una compañía, una tasa de interés o un tipo de cambio, no está siendo tasado correctamente y que, tal vez, no vale la pena intentar combatir contra la multitud y ser pisoteados; ante ese escenario resulta mejor seguir el comportamiento de la mayoría aunque no sea por voluntad propia (Fromlet, 2001).

1.1.1.4. Tiempo y monto de inversión

Una variable fundamental al decir invertir, es el tiempo, pues la rentabilidad dependerá del tiempo que se acuerde dejar el dinero en una Cooperativa de ahorro y crédito.

Al definir la inversión en un periodo corto de tiempo (uno a tres meses), el riesgo de la inversión se minimiza al igual que la rentabilidad; al definir un periodo de tiempo a mediano plazo (seis a nueve meses), el riesgo aumenta y la rentabilidad aumenta y al definir un periodo de tiempo a largo plazo (mayor a nueve meses), el riesgo y la rentabilidad aumentan.

1.1.1.5. Garantías y regulación

La Ley de Instituciones Financieras expedida en el año de 1994, trajo consigo la liberalización de los mercados financieros que se evidenció con el impulso de la libre competencia, esta liberalización marcó el inicio de un proceso de deterioro del sistema financiero nacional, cuyo primer evento crítico surgió en 1995, facultando al Banco Central del Ecuador entregar dinero a entidades financieras insolventes y a partir del año 1998 en la que se expide la Ley de Reordenamiento en Materia Económica, creando la Agencia de Garantía de Depósitos denominada AGD, entidad estatal que garantizaba con recursos públicos y de forma ilimitada el pago de todos los depósitos de las entidades financieras domiciliadas en el país y en el exterior (Jácome Estrella, y otros 2016).

Estos fondos al estar garantizados por el Estado ecuatoriano, incentivó a personas e instituciones financieras a asumir riesgos desmarcados de la realidad del país, lo cual produjo un gran colapso monetario y bancario a finales del siglo XX, desapareciendo bancos, ahorros e inversiones.

El colapso del sistema financiero provoca la más grande pérdida económica en la historia del país desapareciendo la moneda nacional, existiendo desempleo extremo lo cual generan inestabilidad social y familiar producto de la migración masiva de personas al exterior (Jácome Estrella, y otros 2016).

No solo la crisis financiera enmarcó una gran lección histórica en torno a la necesidad de contar con una estricta supervisión y regulación de la intermediación financiera, considerando el alto riesgo que significa el manejo de los recursos del público. También el esquema de dolarización implicó una profunda transformación en la visión del riesgo de liquidez, así como de los mecanismos para mitigar sus consecuencias.

A finales del año 2008 con la expedición de la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, se define una nueva institucionalidad que tiene entre sus principales propósitos evitar la repetición de crisis financieras como la de finales del siglo XX (1998-2000), por lo cual, la Red de Seguridad Financiera se constituyó sobre cuatro mecanismos fundamentales:

- Supervisión financiera
- Fondo de liquidez

- Esquema de resolución financiera
- Sistema de seguro de depósitos.

e) Supervisión financiera

La Red de Seguridad Financiera establece normas estrictas y prudenciales de regulación, un sistema de supervisión continua y medidas supervisoras exigentes de carácter correctivo.

f) Fondo de liquidez

Elimina posibles problemas de riesgo, consistentes en la seguridad que puede poseer el sistema financiero de contar con el Banco Central o el gobierno (recursos públicos) como prestamistas de última instancia, y fruto de aquello asumir en demasía riesgos. Al transformarse el Fondo de Liquidez en el único prestamista de última instancia, se generan los incentivos adecuados para no asumir riesgos desmedidos que obliguen a la entidad financiera a solicitar los recursos del Fondo que son aportados por las propias entidades del sistema financiero (recursos privados). (Jácome Estrella, y otros 2016)

g) Esquema de resolución bancaria o financiera

Los procesos eran burocráticamente engorrosos, financieramente costosos y las autoridades de supervisión no estaban suficientemente protegidas legalmente para actuar frente a entidades financieras de poder, con la Red de Seguridad Financiera se definen algunos mecanismos claros, expeditos y eficientes de exclusión y transferencia de activos y pasivos; fusión y adquisición, y liquidación de las entidades, permitiendo una actuación rápida y económicamente adecuada en caso de tener que liquidar entidades, lo cual favorece a que este tipo de eventos no genere problemas mayores al conjunto del sistema financiero .

h) Seguro de depósitos

La Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera de diciembre de 2008 extingue a la Agencia de Garantía de Depósitos (AGD) y crea la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE). La COSEDE se constituye con el objeto de administrar el sistema de seguro de depósitos de las instituciones del Sistema Financiero Privado establecidas en el país que se hallen sujetas al control de la Superintendencia de Bancos, excluyendo de la cobertura del seguro de depósitos a los depósitos efectuados por personas vinculadas a la institución financiera y los depósitos en oficinas off-shore, se define un valor máximo de cobertura del seguro a

ser revisado anualmente por su Directorio. De esta manera, la gran mayoría de los depositantes están cubiertos totalmente y de forma gratuita por el Seguro de Depósitos mientras que la minoría de grandes depositantes está cubierta parcialmente para incentivar que su toma de decisiones financieras se realice con responsabilidad.

Con la expedición de la “Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario” el 10 de mayo de 2011, se crea el Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, y se atribuye a la COSEDE la función de Secretaría Técnica encargada de la ejecución e instrumentación de las operaciones de este Seguro de Depósitos, función que se viene a agregar a la de administrador del Seguro de Depósitos del Sector Financiero Privado que poseía (Jácome Estrella, y otros 2016).

El 12 de septiembre de 2014 se expide el Código Orgánico Monetario y Financiero, mismo que refuerza el concepto de Seguridad Financiera, transformando a la Corporación del Seguro de Depósitos en Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados sumando a las competencias de la institución las de administrador del Fondo de Liquidez y del Fondo de Seguros Privados, con lo cual la COSEDE se convierte en administradora de los siguientes mecanismos de seguridad financiera y del Sistema de Seguros Privados

- Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario
- Seguro de Depósitos del Sector Financiero Privado, Fondo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario
- Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y Seguro de Seguros del Sistema de Seguros Privados.

El Seguro de Depósitos protege de forma limitada los depósitos efectuados en las entidades del sector financiero popular y solidario, autorizado por los respectivos organismos de control, bajo la forma de cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo fijo u otras modalidades legalmente aceptadas, de acuerdo con las condiciones que establece el Código Orgánico Monetario y Financiero para el pago del seguro (Ref. Artículo 322, Código Orgánico Monetario y Financiero).

El monto protegido por el Seguro de Depósitos para cada persona natural o jurídica, será diferenciado por cada uno de los sectores financieros asegurados. El

monto asegurado de los depósitos en las entidades financieras populares y solidarias será:

- Para el segmento 1, será igual a dos veces la fracción básica exenta vigente del impuesto a la renta, pero en ningún caso inferior a USD 32.000,00
- Para el segmento 2, será igual a una vez la fracción básica exenta vigente del impuesto a la renta, pero en ningún caso inferior a USD 11.290,00
- Para el segmento 3, será hasta USD 5.000,00
- Para los segmentos 4 y 5, será hasta USD 1.000,00

Para esto, la supervisión técnica y de control de las organizaciones de la economía popular y solidaria está a cargo de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS), entidad que inicia su gestión en junio del 2012, tiene autonomía administrativa y financiera, y busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

1.1.2. Indicadores financieros

1.1.2.1. Alcance de un diagnóstico financiero

De acuerdo a la normativa tributaria vigente del Ecuador, las Cooperativas de Ahorro y Crédito están obligadas a llevar contabilidad, y en base a ésta las instituciones pueden hacer un diagnóstico financiero o análisis financiero, para que de esta manera se pueda determinar la situación financiera de una institución o de una empresa o de un sector específico.

En el complejo mundo de los negocios, hoy en día caracterizado por el proceso de globalización en las empresas, la información financiera cumple un rol muy importante al producir datos indispensables para la administración y el desarrollo del sistema económico.

La contabilidad es una disciplina del conocimiento humano que permite preparar información de carácter general sobre la entidad económica. Esta información es mostrada por los estados financieros. La expresión "estados financieros" comprende: Balance general, estado de ganancias y pérdidas, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo (EFE), notas, otros

estados y material explicativo, que se identifica como parte de los estados financieros.

Las características fundamentales que debe tener la información financiera son utilidad y confiabilidad.

La utilidad, como característica de la información financiera, es la cualidad de adecuar ésta al propósito de los usuarios, entre los que se encuentran los accionistas, los inversionistas, los trabajadores, los proveedores, los acreedores, el gobierno y, en general, la sociedad.

La confiabilidad de los estados financieros refleja la veracidad de lo que sucede en la empresa. (Ortiz 1997)

La información contenida en los estados financieros es la que en primera instancia ayuda a conocer algo sobre la empresa, no quiere decir que sea concluyente en un estudio de la situación financiera de ésta. La contabilidad muestra cifras históricas, hechos cumplidos, que no necesariamente determinan lo que sucederá en el futuro.

Se hace necesario, por lo tanto, recurrir a otro tipo de información cuantitativa y cualitativa que complemente la contable y permita conocer con precisión la situación del negocio. Es así como un análisis integral debe hacerse utilizando cifras proyectadas (simulación de resultados, proyección de estados financieros, etc.), información cualitativa interna (ventajas comparativas, tecnología utilizada, estructura de organización, recursos humanos, etc.), información sobre el entorno (perspectivas y reglas de juego del sector, situación económica, política y social del país, etc.) y otros análisis cuantitativos internos tales como el del costo de capital, la relación entre el costo, el volumen y la utilidad, etc.

Aunque al hablar de análisis financiero se hace referencia a un estudio completo de la empresa, no quiere decir que un sector de ésta no pueda ser, de manera individual, sujeto de análisis. Cuando, por ejemplo, se hace un estudio para determinar si una línea de producto, o un departamento, o un proceso, o una planta, o una zona geográfica, o una división o un vendedor, o en general una unidad estratégica de negocios (UEN), son rentables para la empresa, se está haciendo análisis financiero.

1.1.2.2. Definición y clasificación de los índices financieros

Un índice o indicador financiero es una relación entre cifras obtenidas bien sea de los estados financieros principales o de cualquier otro informe interno o estado financiero complementario o de propósito especial, con el cual el analista o usuario busca formarse una idea acerca del comportamiento de un aspecto, sector o área de decisión específica de la empresa.

Los indicadores financieros que directamente indican el estado de una institución son tres: la liquidez, la rentabilidad y el endeudamiento, entendiendo, igualmente, que estos indicadores no son aspectos aislados sino que tienen estrecha relación entre sí.

1.1.2.3. Usuarios de la información financiera

Es la primera consideración de importancia que el analista deberá tener en cuenta. Dos usuarios pueden llegar a conclusiones totalmente contrarias acerca de la situación financiera de una empresa y ambos tener la razón, pues los juicios que pueda emitir cada uno al utilizar la información financiera dependerán en gran parte del interés particular. (León García 2009)

Los usuarios de la información financiera son los grupos de interés que giran alrededor de la empresa y entre ellos se destacan los propietarios, los administradores y los acreedores tanto financieros como comerciales sin excluir al Estado.

- Punto de vista de los propietarios.- Al analizar la situación financiera de la empresa, éstos buscan formarse una idea acerca del riesgo comprometido con la inversión que actualmente tengan en el negocio o la que eventualmente podrían hacer en éste. Lo anterior sugiere que ya sea el accionista actual o el que potencialmente podría invertir en la empresa, los objetivos de su análisis son los mismos: el primero evaluará el riesgo para determinar si continua con la inversión; el segundo tratará de determinar si invierte o no. (León García 2009)

Un análisis de la liquidez ayudará al inversionista a determinar la posibilidad de reparto de dividendos que tendrá la empresa. El monto de ese dividendo podrá ser estimado con la ayuda de un análisis del flujo de caja libre y de la rentabilidad, los cuales podrán darle una idea acerca de las posibilidades de

crecimiento futuro y por ende del posible crecimiento del valor de su acción. El análisis del endeudamiento le da claridad acerca del riesgo, especialmente el que se refiere a la posibilidad de pérdida de control del negocio, pues mientras mayor sea la deuda de una empresa mayor será la exigencia de los acreedores. Por ejemplo, exigirán garantías tales como firma solidaria de socios, pignoración de ciertos activos, restricción al reparto de utilidades, compromiso de nuevos aportes, etc., o sea que se limita el poder de decisión de los dueños, lo que equivale a perder parte del control. (León García 2009)

- Punto de vista de los administradores. El interés de quienes dirigen la empresa se centra básicamente en dos aspectos: Primero la evaluación de la gestión administrativa, es decir, la determinación de si lo que se hizo fue bueno o no y a través de un proceso de retroalimentación corregir aquellos aspectos no satisfactorios. Segundo y con base en lo primero, diseñar las estrategias que permitirán a la empresa el alcance de su objetivo básico financiero. En otras palabras, lo anterior equivale a decir que los administradores analizan la información financiera para planear, controlar y tomar decisiones.
- Punto de vista de los acreedores. Cuando un acreedor analiza la información financiera de una empresa busca básicamente formarse una idea sobre el riesgo que corre al conceder créditos a ésta y la evaluación de este riesgo dependerá de si el acreedor es de corto o largo plazo.
 - El acreedor de corto plazo, o sea aquel que solamente concede créditos por un lapso relativamente pequeño (proveedores, crédito ordinario de bancos, etc.) y cuyas acreencias están registradas en el balance general de la empresa deudora como un pasivo corriente, se interesará más que todo en la situación de liquidez de ésta y por lo tanto utilizará índices que le den una idea acerca de la posibilidad de recuperar pronto su dinero. Esto no quiere decir que la rentabilidad de la empresa no le interese, ni mucho menos el endeudamiento; simplemente éstos son factores sobre los cuales será mucho más flexible en el análisis, aunque obviamente no pasará desapercibido el hecho de que la empresa deudora esté arrojando pérdidas.
 - El acreedor de largo plazo fijará su interés en la rentabilidad del negocio puesto que la recuperación de sus acreencias solamente será cierta si la

empresa tiene garantizada su liquidez a largo plazo y esto se da cuando hay buenas utilidades, o sea buena rentabilidad, ya que las utilidades de hoy representan los flujos de caja libre futuros que servirán para cubrir las deudas con vencimiento en ese plazo. La liquidez a corto plazo, aunque en menor grado que la rentabilidad, también interesa al acreedor de largo plazo ya que éste espera recibir abonos y pago de intereses sobre sus acreencias y esto lo puede analizar remitiéndose a indicadores que le digan algo acerca de la capacidad de pago a corto plazo de la empresa. (León García 2009)

- Otros puntos de vista. El Estado es otro de los usuarios de la información financiera ya que no sólo está interesado en el aspecto impositivo, para lo cual recibe anualmente la declaración de impuesto a renta de las empresas, sino que a través de entidades, ejerce control y se mantiene enterado de los principales sucesos de la vida empresarial, con el fin, entre otros, de analizar el comportamiento de la economía.
- Los competidores también están interesados en dicha información pues su conocimiento puede servirles de referencia para evaluar sus propias cifras y realizar actividades denominadas de benchmarking o comparación, con la finalidad de reaccionar o intentar replicar actividades destacadas que llevan a cabo las empresas exitosas.
- Por último, los trabajadores de la empresa estarán interesados en su situación financiera principalmente para sustentar sus peticiones salariales y conocer, en cierta medida, las posibilidades de desarrollo y estabilidad dentro de la organización. (León García 2009)

1.1.2.4. Guía para la interpretación de un índice

Un índice financiero por sí solo no dice nada. Solamente podrá ayudar a emitir un juicio si se compara con alguna otra cifra. Generalmente un índice puede compararse con los siguientes parámetros:

- El promedio o estándar de la industria o la actividad
- Índices de períodos anteriores
- Los objetivos de la empresa
- Otros índices

a) Promedio o estándar de la industria o la actividad

El promedio de la actividad, también llamado "estándar de la industria" representa una medida de comportamiento que se considera normal o ideal para el aspecto específico de la empresa que se esté analizando.

En general, todas las actividades industriales, comerciales y de servicio tienen sus propios estándares para los diferentes aspectos de su operación (márgenes, rotaciones, endeudamiento, etc.). Estos no son fijados de antemano ni aparecen escritos en publicación alguna, sino que surgen espontáneamente del ejercicio de las diferentes actividades. Lo anterior significa que los estándares no son los mismos para todas las actividades sino que cada una, dependiendo del nivel de riesgo con el que opera, el cual está determinado por factores tales como las características del sector, el tipo de producto, las necesidades de capital, los clientes y la competencia, entre otros, tendrá sus propias medidas de comportamiento ideal que incluso pueden modificarse a través del tiempo, o sea que éstas no son estáticas ya que a medida que el país se va desarrollando y las condiciones van cambiando, los riesgos de las empresas también se modifican (aumentan o disminuyen). (León García 2009)

Por ejemplo, a medida que se modernizan las vías de comunicación tanto los costos de transporte como el riesgo de pérdida de las cosechas agrícolas disminuye, pues cada vez es más fácil colocarlas con rapidez en los centros de acopio y distribución, lo que puede hacer que los agricultores estén dispuestos a aceptar menores márgenes de utilidad, con lo que el estándar de margen de utilidad podría bajar. (León García 2009)

El hecho de que dichos estándares o promedios surjan espontáneamente, sean distintos según el tipo de actividad y se modifiquen a medida que cambian las condiciones económicas, implica que cada empresario por el mero hecho de estar en una determinada actividad, es conocedor de dichos promedios, pues si no lo fuera no tendría sentido para él estar en ella, además de que estaría en desventaja informativa con respecto a sus competidores lo que limitaría sus posibilidades de éxito. (León García 2009)

b) Comparación con índices de períodos anteriores

La comparación de un índice con sus similares de períodos anteriores da una idea del progreso o retroceso que en el aspecto específico al que el índice se refiere, haya tenido la empresa.

c) Comparación con los objetivos de la empresa

El proceso de planeación financiera que debe llevar a cabo todo buen administrador implica que para las diferentes actividades de la empresa se tracen objetivos en cuanto a lo que se espera sea su comportamiento futuro, los cuales en lo que a índices se refiere, pueden o no, ser idénticos a los estándares de la industria.

d) Comparación con otros índices

Este tipo de comparación consiste en relacionar el índice objeto de análisis con otros que tengan que ver con él y que puedan ayudar a explicar su comportamiento.

Esto es importante debido a que un índice siempre tiene alguna relación con otros y es posible que un cambio en éstos implique también un cambio en aquel y viceversa. Por ejemplo, si una empresa tiene un endeudamiento muy alto con respecto al estándar, es posible que también tenga una alta participación de sus intereses con respecto a la utilidad operativa, o sea que esa alta participación se puede explicar, en parte, en función del alto índice de endeudamiento.

Para concluir lo referente a la forma de interpretar un índice debe tenerse en cuenta que no solamente los aspectos negativos deben ser analizados, sino también los aspectos positivos ya que detrás de éstos puede haber ocultas ineficiencias. Por ejemplo, en una compañía que obtuvo una rentabilidad superior a la esperada, lo cual es un aspecto positivo. Si esto no se analiza es posible que un incremento en los gastos de administración esté siendo compensado por una disminución en los costos, con lo que estaría perdiéndose la oportunidad de tomar una acción correctiva que redundaría en mayores utilidades futuras. (León García 2009)

1.1.2.5.Etapas de un análisis financiero

Antes de proceder a utilizar índices financieros en el desarrollo de un análisis financiero debe tenerse en cuenta que ello no implica el uso de un número

predeterminado de éstos, en forma de recetario, donde se tomarían 10, 15, 20 o más índices y se hablaría independientemente de cada uno de ellos. Así no se hace un análisis. Puede darse el caso en que con el uso de tres o cuatro indicadores sea suficiente para tener una muy buena idea acerca de la situación de la empresa y puede haber casos donde para hacerlo se requieran algunos más (León García 2009).

a) Etapa preliminar

Antes de comenzar cualquier análisis debe determinarse cuál es el objetivo que se persigue con éste, lo cual depende en gran parte del tipo de usuario que se es frente a la información (acreedor, administrador, etc.). El objetivo puede ser planteado de tres formas (León García 2009).

- Bajo la primera se supone que se hurga un problema en la empresa y se hace un análisis con el fin de determinar sus causas y solucionarlo. Es el caso, por ejemplo, del ejecutivo que "siente" que su empresa se está quedando ilíquida y lleva a cabo un análisis para tratar de determinar cuál es la causa y así poder enfrentarla.
- La segunda forma de plantear el objetivo supone que no se palpa problema alguno en la empresa y se hace el análisis con la finalidad de sondear la existencia de alguno. Puede que no lo haya. Es el caso del ejecutivo que mensualmente pide los estados financieros para darles una revisión general y ver cómo se han comportado las diferentes áreas de actividad del negocio. Obsérvese cómo a pesar de que no se siente ningún problema, la información es analizada pues puede haber alguno o algunos ocultos a la vista del analista.
- La última forma se refiere al planteamiento de un objetivo específico, por ejemplo, hacer un estudio de la información financiera con la finalidad de determinar si la empresa está en capacidad de tomar un mayor endeudamiento, o cuando un banco analiza la información para determinar si puede o no conceder crédito a la empresa que lo ha solicitado. Evaluar la información relacionada con la producción y venta de una línea de producto también constituye un objetivo específico (León García 2009).

Una vez que se haya planteado el objetivo del análisis se estará en condiciones de determinar qué información se requiere para lograrlo y el grado de precisión que deberá tener, ya que, si no se cuenta con toda la información requerida o ésta no tiene la precisión deseada, es posible que las conclusiones se vean limitadas.

Por ejemplo, si para analizar un problema de liquidez el analista estima necesario conocer el detalle de las cuentas por cobrar, cliente por cliente, factura por factura y esta información no está disponible en el tiempo que se requiere, es posible que los juicios que se emitan con la demás información que se tenga no sean claros (León García 2009).

En esta primera etapa y como consecuencia de lo dicho anteriormente, se determinan los índices que se utilizarán en el análisis.

Si se da el caso de que se presenten limitaciones de información, éstas deben dejarse consignadas en el informe respectivo y de ser posible especificar las eventuales dudas que puedan quedar como consecuencia de dichas limitaciones.

b) Etapa del análisis formal

Una vez cumplida la primera etapa se entra en el proceso de recolección de información de acuerdo con los requerimientos del análisis y la disponibilidad de ésta. En esta segunda etapa, que se denomina del análisis formal, la información es agrupada en forma de relaciones, cuadros estadísticos, gráficos e índices; es, pues, la parte mecánica del análisis.

c) Etapa del análisis real

Es la parte culminante del análisis y en ella se procede a estudiar toda la información organizada en la etapa anterior. Se comienza entonces, la emisión de juicios acerca de los índices (y la demás información), mediante la metodología de comparación que se describió anteriormente.

En este proceso que sencillamente podría llamarse de "atar cabos" con la información, se trata de identificar los posibles problemas y sus causas, se plantean alternativas de solución, se evalúan, se elige la más razonable y se implementa. Estos pasos describen el proceso de toma de decisiones a través del análisis financiero. Hacer un análisis siguiendo la metodología propuesta en las tres etapas descritas disminuirá la posibilidad de emitir juicios erróneos y tomar decisiones desacertadas (León García 2009).

1.1.2.6. Indicadores de gestión

La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) como una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía

popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario presenta un boletín financiero correspondiente a las cooperativas del Segmento 1, utilizando estructuras de estados financieros remitida a la SEPS, se recopiló información desde diciembre 2016 a octubre 2017 con la finalidad de generar estadísticas relevantes que permitan visualizar el comportamiento histórico y estadístico del sistema financiero de la economía popular y solidaria.

El boletín financiero está compuesto de:

- Estado financiero
- Resultados del ejercicio
- Clasificación de cartera
- Rankin
- Indicadores financieros

Los indicadores financieros tabulados por la SEPS en el boletín son:

- **Suficiencia patrimonial**
 - $(\text{patrimonio} + \text{resultados}) / \text{activos inmovilizados}$
- **Estructura y calidad de activos**
 - $\text{Activos improductivos netos} / \text{total activos}$
 - $\text{Activos productivos} / \text{total activos}$
 - $\text{Activos productivos} / \text{pasivos con costo}$
- **Índices de morosidad**
 - Morosidad de crédito comercial prioritario
 - Morosidad de crédito de consumo prioritario
 - Morosidad de la cartera de crédito inmobiliario
 - Morosidad de la cartera de microcrédito
 - Morosidad de la cartera crédito productivo
 - Morosidad de la cartera de crédito comercial ordinario
 - Morosidad de la cartera de consumo ordinario
 - Morosidad de la cartera de vivienda de interés público
 - Morosidad de la cartera de crédito educativo
 - Morosidad de la cartera total

- **Cobertura de provisiones para cartera improductiva**
 - Cobertura de la cartera de créditos comercial prioritario
 - Cobertura de la cartera de créditos de consumo prioritario
 - Cobertura de la cartera de crédito inmobiliario
 - Cobertura de la cartera de microcrédito
 - Cobertura de la cartera crédito productivo
 - Cobertura de la cartera de crédito comercial ordinario
 - Cobertura de la cartera de consumo ordinario
 - Cobertura de la cartera de vivienda de interés público
 - Cobertura de la cartera de crédito educativo
 - Cobertura de la cartera problemática
- **Eficiencia microeconómica**
 - Gastos de operación estimados/total activo promedio
 - Gastos de operación/margen financiero
 - Gastos de personal estimados/activo promedio
- **Rentabilidad**
 - Resultados del ejercicio/patrimonio promedio
 - Resultados del ejercicio/activo promedio
- **Intermediación financiera**
 - Cartera bruta/(depósitos a la vista + depósitos a plazo)
- **Eficiencia financiera**
 - Margen de intermediación estimado/patrimonio promedio
 - Margen de intermediación estimado/activo promedio
- **Rendimiento de la cartera**
 - Cobertura de la cartera de créditos comercial prioritario por vencer
 - Cobertura de la cartera de créditos de consumo prioritario por vencer
 - Cobertura de la cartera de crédito inmobiliario por vencer
 - Cobertura de la cartera de microcrédito por vencer
 - Cobertura de la cartera crédito productivo por vencer
 - Cobertura de la cartera de crédito comercial ordinario por vencer
 - Cobertura de la cartera de consumo ordinario por vencer
 - Cobertura de la cartera de vivienda de interés público por vencer
 - Cobertura de la cartera de crédito educativo por vencer
 - Carteras de créditos refinanciadas

- Carteras de créditos reestructuradas
- Cartera por vencer total
- **Liquidez**
 - Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo
- **Solvencia**
 - Solvencia patrimonial
- **Vulnerabilidad del patrimonio**
 - Cartera improductiva descubierta/(patrimonio + resultados)
 - Cartera improductiva/patrimonio
 - $FK = (\text{patrimonio} + \text{resultados} - \text{ingresos extraordinarios})/\text{activos totales}$
 - $FI = 1 + (\text{activos improductivos}/\text{activos totales})$
 - Índice de capitalización neto: FK/FI

1.1.2.7. Índices utilizados

En la presente investigación se definió la utilización de los siguientes indicadores financieros:

- **Suficiencia patrimonial**
(patrimonio + resultados)/activos inmovilizados
- **Índices de morosidad**
Morosidad de la cartera total
- **Rentabilidad**
Resultados del ejercicio/patrimonio promedio ROE
Resultados del ejercicio/activo promedio ROA
- **Liquidez**
Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo
- **Solvencia**
Solvencia patrimonial
- **Vulnerabilidad del patrimonio**
 $FK = (\text{patrimonio} + \text{resultados} - \text{ingresos extraordinarios})/\text{activos totales}$
 $Fi = 1 + (\text{activos improductivos}/\text{activos totales})$
Índice de capitalización neto: fk/fi

1.1.2.8. Definición y descripción de indicadores elegidos

a) Suficiencia patrimonial

Nombre del indicador:	Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) / activos inmovilizados
Definición:	La fórmula genera una relación porcentual que indica la capacidad de cobertura que tiene la cooperativa para cubrir posibles pérdidas. (Valverde s.f.)
Definición de las cuentas relacionadas:	Capital primario: En el numerador se ubica el monto de capital primario
	Monto total de riesgo de pérdida
Interpretación del indicador:	La suficiencia Patrimonial o Adecuación de Capital - como lo define Basilea- es la relación porcentual de cobertura que tiene una entidad financiera de los posibles riesgos ponderados de sus partidas de activo, sensibilizadas con partidas no asignables y de riesgo inherentes de la actividad.
Fórmula	
$SP = \frac{(Patrimonio + resultados)}{Activos inmovilizados}$	
Notas:	

En términos prácticos, la suficiencia patrimonial responde a una fórmula, y se interpreta como un indicador de tipo financiero. No hay duda que este es el indicador más importante de cualquier entidad financiera, al punto de que ante posibles debilidades en el indicador, indistintamente de lo bien que la entidad pueda estar en otros indicadores, una entidad podría ser intervenida, asistida, o requerida con un plan de corrección en la medida que este indicador no cumpla con el mínimo deseado

b) Índices de morosidad (Morosidad de la cartera total)

Nombre del indicador:	Morosidad de la Cartera Total
Definición:	Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito.
Definición de las cuentas relacionadas:	Cartera Improductiva Bruta: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

	Cartera Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables.
Interpretación del indicador:	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.
Fórmula	
$MCT = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$	
Notas:	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Según (Guillén Uyen, 2001), la morosidad crediticia constituye una de los más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En este sentido una cooperativa de ahorro y crédito que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados. (Pinaya y Trávez 2015)

c) Rentabilidad

Nombre del indicador:	Resultados del ejercicio/patrimonio promedio ROE
Definición:	Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera.
Definición de las cuentas relacionadas:	Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos. Cuando el cálculo es a un mes diferente de diciembre esta diferencia debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis.

Interpretación del indicador:	Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no tendría los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas. Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor.
Fórmula	
$ROE = \frac{(Ingresos - gastos)}{Patrimonio\ total\ promedio * 12/mes}$	
Notas:	Un mayor valor de estas relaciones, refleja una mejor posición rentable del sistema cooperativo (Viñan, y otros 2016).

Nombre del indicador:	Resultados del ejercicio/activo promedio ROA
Definición:	Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad.
Definición de las cuentas relacionadas:	Ingresos menos gastos: Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos. Cuando el cálculo es a un mes diferente de diciembre esta diferencia debe multiplicarse por 12 y dividirse para el mes con el cual se realiza el análisis.
Interpretación del indicador:	Mientras menor sea el indicador, la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio. Mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor.
Fórmula	
$ROA = \frac{(Ingresos - gastos)}{Activo\ total\ promedio * 12/mes}$	
Notas:	Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de la rentabilidad en el sistema.

d) Liquidez

Nombre del indicador:	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo
-----------------------	--

Definición:	Refleja la liquidez que posee cada entidad, con el uso de dos cuentas fundamentales que son la cantidad de fondos disponibles sobre los depósitos a corto plazo. En la cual se mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas.
Definición de las cuentas relacionadas:	Fondos Disponibles: Recursos de disposición inmediata que posee una entidad para realizar sus pagos. Constituyen garantía eficaz de solvencia
	Depósitos a Corto Plazo: Son aquellos bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier momento (corto plazo).
Interpretación del indicador:	Mientras más alto sea el indicador, reflejara que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.
Fórmula	
$Liquidez = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}}$	
Notas:	Fondos disponibles / depósitos hasta 90 días Mide el nivel de disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad. La relación mientras más alta es mejor.

La liquidez es la capacidad de las entidades financieras para mantener recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones en tiempo y forma. Esas entidades deben gestionar sus recursos de forma que puedan disponer de ellos ante probables exigencias inmediatas o de corto plazo que provoquen un eventual riesgo de liquidez. Para disponer de un adecuado nivel de liquidez las entidades financieras deben mantener cierta coherencia entre sus actividades de colocación y de captación de dinero. Esto incluye la adecuada gestión de los plazos y montos de los activos y pasivos, en la transformación de plazos.

Para medir la liquidez del Sistema Financiero Popular y Solidario utiliza varios indicadores y uno de ellos es la relación entre los fondos disponibles y el total de depósitos a corto plazo. (Orozco 2015)

e) Solvencia

Nombre del indicador:	Solvencia patrimonial
Definición:	Se obtiene de la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos y contingentes ponderados por riesgo.
Definición de las cuentas relacionadas:	Patrimonio técnico constituido (PTC): Valor patrimonial que dispone la entidad para respaldar las operaciones actuales y futuras y cubrir pérdidas inesperadas. El PTC se compone de patrimonio técnico primario y patrimonio técnico secundario.
	Patrimonio técnico primario: El constituido por cuentas patrimoniales liquidas, permanentes y de mejor calidad.
	Patrimonio técnico secundario: El constituido por las cuentas patrimoniales que no forman parte del patrimonio técnico primario.
	Activos ponderados por riesgo (APPR): Resultado que se obtiene de multiplicar las ponderaciones de acuerdo al nivel de riesgo por el saldo de cada uno de los activos y operaciones contingentes.
	Patrimonio técnico requerido (PTR): Valor patrimonial que requiere la entidad para respaldar sus operaciones. Se obtiene de multiplicar los activos y contingentes ponderados por riesgo por el porcentaje mínimo de solvencia definido por la Autoridad Monetaria Financiera.
Interpretación del indicador:	Entendiendo a la solvencia patrimonial o suficiencia patrimonial como el valor patrimonial que deben mantener en todo tiempo las entidades para respaldar las operaciones actuales y futuras, para cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo, y para apuntalar el desempeño macroeconómico.
Fórmula	
$Solv. Patrimonial = \frac{PTC}{APPR}$	
Notas:	En el Artículo 2, de La Resolución No. 131-2015-F, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establece definiciones para la aplicación del indicador de solvencia y define: Las cooperativas

	de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 y las cajas centrales están obligadas a mantener una relación de patrimonio técnico constituido de al menos 9% con respecto a la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes ¹ .
--	--

f) Vulnerabilidad del patrimonio

El índice de capitalización neto es constituido por la relación de FK, que se describe como la ganancia y de FI, que describe el cambio relativo de la participación de los activos improductivos.

Nombre del indicador:	FK: $(\text{Patrimonio} + \text{Resultados} - \text{Ingresos Extraordinarios}) / \text{Activos Totales}$
Definición:	Mide el verdadero (al restar los ingresos extraordinarios) porcentaje de compromiso del patrimonio para con la entidad.
Definición de las cuentas relacionadas:	Patrimonio: Conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica.
	Resultados: Corresponde a la ganancia que posee la entidad después de cada ejercicio, su importe se determina por la diferencia entre los ingresos y los gastos.
	Ingresos Extraordinarios: Son los ingresos que se obtienen por actividades no propias de la entidad.
	Activo: Constituye todo lo que la institución posee en bienes tangibles e intangibles.
Interpretación del indicador:	Mientras más alto es el indicador refleja que el patrimonio, asociado con las ganancias propias del giro del negocio de la entidad financiera es eficiente ya que no depende en gran medida de los ingresos no propios del mismo.
Fórmula	
$FK = \left(\frac{(\text{Patrimonio} + \text{resultados}) - \text{otros ingresos}}{\text{Total Activo}} \right) * 100$	
Notas:	Si se considera a diciembre, entonces el numerador es (<i>patrimonio – Otros ingresos</i>).

¹ Ecuador, Junta de Regulación Monetaria Financiera, Resolución No. 131-2015-F, Norma de Solvencia, patrimonio técnico y activos y contingentes ponderados por riesgo para cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales, Quito, 23 de septiembre de 2015.

Nombre del indicador:	FI = 1+(Activos Improductivos/ Activos Totales)
Definición:	Mide el cambio relativo de la participación de los activos improductivos netos que mantiene la institución en relación a sus activos totales.
Definición de las cuentas relacionadas:	Activos Improductivos: Aquellos activos cuya renta financiera es nula o igual a cero, es decir no generan un ingreso.
	Activo: Constituye todo lo que la institución posee en bienes tangibles e intangibles.
Interpretación del indicador:	Mientras menor sea el indicador, significa que la entidad está siendo más eficiente destinando en la colocación de sus recursos en activos productivos.
Fórmula	
$FI = \left(1 * 100 + \left(\frac{\text{Activos improductivos}}{\text{Activos totales}} \right) \right)$	
Notas:	

Índice de capitalización

Nombre del indicador:	Índice de Capitalización Neto: FK / FI
Definición:	Mide la relación entre el capital neto y los activos sujetos a riesgo, es una medición de la solvencia.
Definición de las cuentas relacionadas:	Activos Improductivos: Aquellos activos cuya renta financiera es nula o igual a cero, es decir no generan un ingreso.
	Patrimonio: Conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica.
	Resultados: Corresponde a la ganancia que posee la entidad después de cada ejercicio, su importe se determina por la diferencia entre los ingresos y los gastos.
	Ingresos Extraordinarios: Son los ingresos que se obtienen por actividades no propias de la entidad.

	Activo: Constituye todo lo que la institución posee en bienes tangibles e intangibles.
Interpretación del indicador:	Mientras más alto el indicador, representa que la entidad está teniendo una mayor ganancia a pesar de la variabilidad que podrían presentar los activos en riesgo.
Fórmula	
$ICAP = \frac{FK}{FI} * 100$	
Notas:	

1.1.3. Descripción de información

1.1.3.1.Histórico de tasas de interés

Estos valores son referenciales para cada una de las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria, para obtener esta información es necesario realizar una entrevista al personal de captación de la institución y obtener la información de por lo menos de un año atrás.

Esta información es importante conocerla y analizarla, porque da a entender como se ha comportado la estrategia de captación de dinero de una institución frente a las tasas vigentes del sistema y reguladas por el Banco Central del Ecuador.

El concepto de tasas de interés es amplio, a continuación se describirá una breve clasificación y conceptos de tipos de interés

Clasificación de tasas de interés

Las tasas de interés bancarias pueden ser activa, pasiva y preferencial

- Tasa de interés activa: Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.

- Tasa de interés pasiva: Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.
- Tasa de interés preferencial: Es un porcentaje inferior al "normal" o general (que puede ser incluso inferior al costo de fondeo establecido de acuerdo a las políticas del Gobierno) que se cobra a los préstamos destinados a actividades específicas que se desea promover ya sea por el gobierno o una institución financiera. Por ejemplo: crédito regional selectivo, crédito a pequeños comerciantes, crédito a nuevos clientes, crédito a miembros de alguna sociedad o asociación, etc.

Tipos de interés

Los tipos de interés se modulan en función de la tasa de inflación.

- Interés nominal: El tipo de interés nominal (o, por sus siglas, TIN), es el porcentaje que se agregará al capital cedido como remuneración durante un periodo determinado (no necesariamente un año). El TIN no tiene en cuenta otros gastos de la operación como pueden ser las comisiones o las vinculaciones que conlleva el producto. Una tasa de inflación superior al tipo de interés nominal implica un tipo de interés real negativo y, como consecuencia, una rentabilidad negativa para el prestamista o inversor.
- Interés real: El tipo de interés real es la rentabilidad nominal o tasa de interés de un activo descontando la pérdida de valor del dinero a causa de la inflación. Su valor aproximado puede obtenerse restando al tipo de interés nominal y la tasa de inflación. Pero solo si la tasa de inflación no es demasiado grande, el tipo de interés real será aproximadamente el tipo nominal menos la inflación; en caso contrario hay que tener en cuenta los tipos de interés y la inflación en cada período.

El tipo de interés real es una de las variables macroeconómicas más importantes ya que influye decisivamente en las inversiones, la petición de créditos así como el consumo (Wikipedia, 2018).

Tasas de interés fijo e interés variable

Los conceptos de tipo de interés fijo y tipo de interés variable se utilizan en múltiples operaciones financieras, económicas e hipotecarias, como la compra de vivienda o un bien inmueble.

- Interés fijo: La aplicación de interés fijo supone que el interés se calcula aplicando un tipo único o estable (un mismo porcentaje sobre el capital) durante todo lo que dura el préstamo o el depósito.
- Interés variable: En la aplicación de interés variable el tipo de interés (el porcentaje sobre el capital aplicado) va cambiando a lo largo del tiempo. El tipo de interés variable que se aplica en cada periodo de tiempo consta de dos cifras o tipos y es el resultado de la suma de ambos: un índice o tipo de interés de referencia y un porcentaje o margen diferencial.

Tipo de interés positivo y negativo

Una tasa de interés es positiva cuando es superior a cero (0) y una tasa de interés es negativa cuando es inferior a cero (0).

Habitualmente el interés es positivo pero también puede ser negativo. Cuando la economía se estanca los tipos de interés suelen bajar para así reanimar la economía -política monetaria anticíclica- pero cuando la bajada aún manteniéndose en cifras positivas no es suficiente los bancos centrales pueden bajar los tipos por debajo de cero para que así los depósitos -el ahorro- no solo no ofrezca rentabilidad sino que conlleva pérdidas y así se estimule el movimiento del dinero en inversión (Wikipedia, 2018).

En la investigación se hará referencia a la tasa de interés pasiva efectiva, la tasa que pagan las entidades financieras por el dinero captado a través de pólizas y cuenta de ahorros.

La tasa activa o de colocación debe ser mayor a la tasa pasiva o de captación, con el fin que las entidades financieras puedan cubrir los costos administrativos y dejar una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se le conoce con el nombre de margen de intermediación.

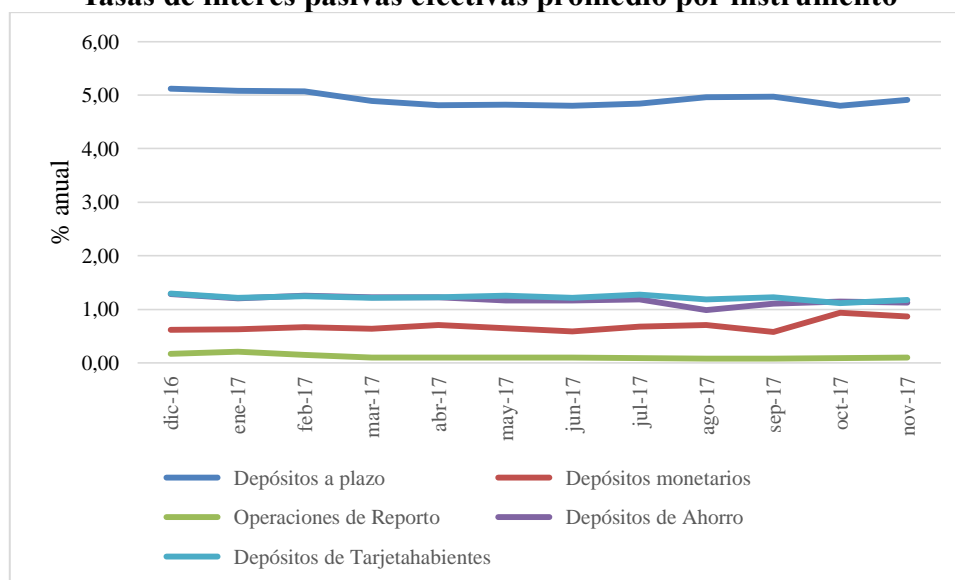
Tasas de interés pasivas efectivas Dic. 2016 - Nov. 2017

Tabla 1
Estadística actual de tasas de interés pasivas Dic. 2016 - Nov. 2017

PROMEDIO POR INSTRUMENTO												
Tasas Referenciales % anual	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17
Depósitos a plazo	5,12	5,08	5,07	4,89	4,81	4,82	4,80	4,84	4,96	4,97	4,80	4,91
Depósitos monetarios	0,62	0,63	0,67	0,64	0,71	0,65	0,59	0,68	0,71	0,58	0,94	0,87
Operaciones de Reporto	0,17	0,21	0,15	0,10	0,10	0,10	0,10	0,09	0,08	0,08	0,09	0,10
Depósitos de Ahorro	1,28	1,20	1,25	1,22	1,22	1,16	1,16	1,18	0,99	1,11	1,14	1,13
Depósitos de Tarjetahabientes	1,29	1,21	1,24	1,21	1,22	1,25	1,21	1,27	1,18	1,22	1,12	1,17
REFERENCIALES POR PLAZO												
Tasas Referenciales % anual	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17
Plazo 30-60	4,06	3,69	3,68	3,47	3,44	3,42	3,41	3,49	3,49	3,50	3,43	3,42
Plazo 61-90	4,27	4,32	4,26	3,90	3,82	3,97	3,89	4,22	3,86	3,89	3,97	3,90
Plazo 91-120	5,20	5,25	5,10	4,88	4,78	4,84	4,84	4,77	4,83	4,92	4,71	4,86
Plazo 121-180	5,51	5,31	5,23	4,93	4,94	4,79	4,84	4,74	4,93	5,09	4,67	4,85
Plazo 181-360	6,03	6,18	5,92	5,83	5,75	5,60	5,48	5,56	5,73	5,73	5,19	5,37
Plazo 361 y más	7,52	7,53	7,54	7,50	7,38	7,21	7,12	7,15	7,16	7,10	7,15	6,97

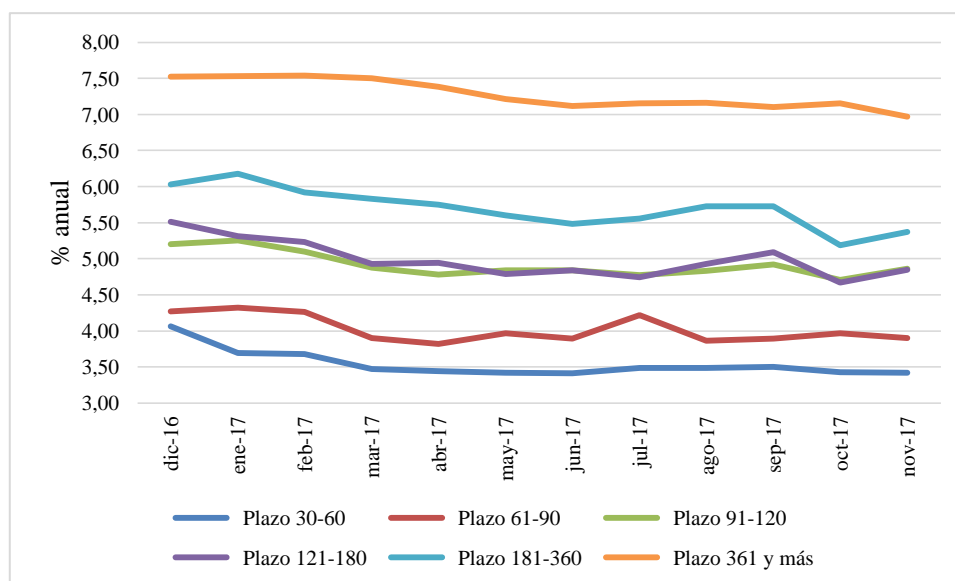
Fuente: Banco Central del Ecuador, Tasas de interés efectivas vigentes – Datos históricos,
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasHistorico.htm>
 Elaboración propia

Gráfica 1
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por instrumento



Fuente: Banco Central del Ecuador, Tasas de interés efectivas vigentes.
 Elaboración propia

Gráfica 2
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por plazo



Fuente: Banco Central del Ecuador, Tasas de interés efectivas vigentes.

Elaboración propia

Tasas de interés pasivas efectivas Nov. 2008 - Nov. 2017

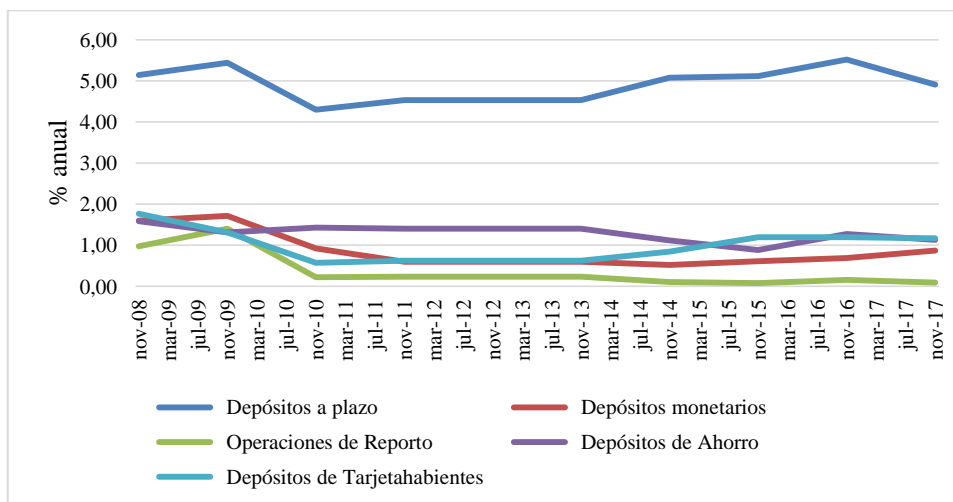
Tabla 2
Estadística de tasas de interés pasivas Nov. 2008 - Nov. 2017

PROMEDIO POR INSTRUMENTO										
Tasas Referenciales % anual	nov-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	nov-13	nov-14	nov-15	nov-16	nov-17
Depósitos a plazo	5,14	5,44	4,3	4,53	4,53	4,53	5,07	5,11	5,51	4,91
Depósitos monetarios	1,6	1,71	0,93	0,6	0,6	0,6	0,53	0,62	0,69	0,87
Operaciones de Reporto	0,98	1,4	0,23	0,24	0,24	0,24	0,11	0,08	0,16	0,10
Depósitos de Ahorro	1,58	1,31	1,43	1,41	1,41	1,41	1,12	0,88	1,27	1,13
Depósitos de Tarjetahabientes	1,77	1,31	0,58	0,63	0,63	0,63	0,85	1,2	1,20	1,17
REFERENCIALES POR PLAZO										
Tasas Referenciales % anual	nov-08	nov-09	nov-10	nov-11	nov-12	nov-13	nov-14	nov-15	nov-16	nov-17
Plazo 30-60	4,48	4	3,47	3,89	3,89	3,89	4,22	4,28	4,37	3,42
Plazo 61-90	4,71	5,19	3,63	3,67	3,67	3,67	4,44	4,61	4,85	3,90
Plazo 91-120	5,47	5,8	4,46	4,93	4,93	4,93	5,23	5,01	5,61	4,86
Plazo 121-180	5,96	6,13	5,53	5,11	5,11	5,11	5,48	5,91	5,76	4,85
Plazo 181-360	6,17	6,67	5,3	5,65	5,65	5,65	5,87	6,34	6,62	5,37
Plazo 361 y más	6,09	7,45	6,05	5,35	5,35	5,35	7,15	6,75	7,70	6,97

Fuente: Banco Central del Ecuador, Tasas de interés efectivas vigentes – Datos históricos,
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/TasasHistorico.htm>

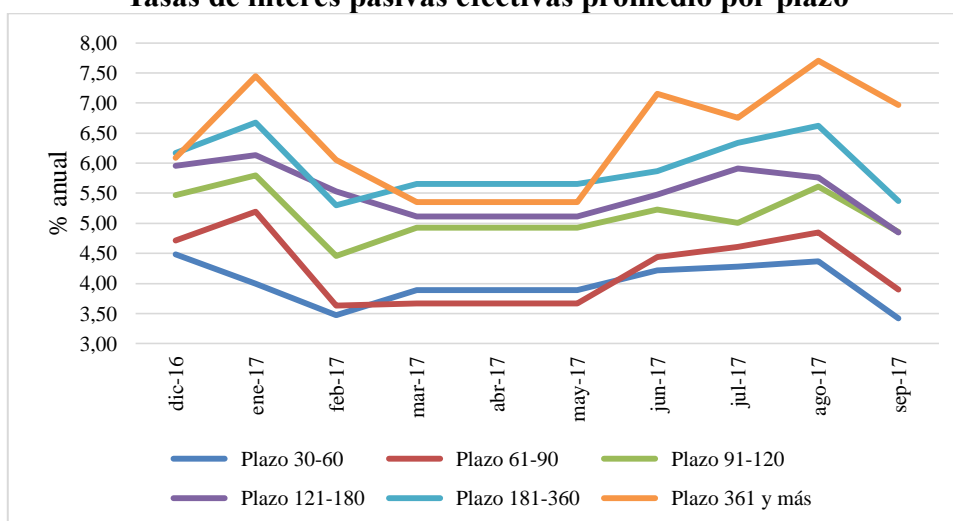
Elaboración propia

Gráfica 3
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por instrumento



Fuente: Banco Central del Ecuador, Tasas de interés efectivas vigentes.
Elaboración propia

Gráfica 4
Tasas de interés pasivas efectivas promedio por plazo



Fuente: Banco Central del Ecuador, Tasas de interés efectivas vigentes.
Elaboración propia

1.1.3.2. Riesgo Financiero

Los valores obtenidos de la escala de riesgo del último año o de la última calificación otorgada a una Cooperativa de Ahorro y Crédito, calificación emitida por una institución autorizada y legalizada en el país, disponible en las entidades financieras y en las entidades de control, con esa información se realiza una comparación con la calificación última o actual, con lo cual se verifica el comportamiento de riesgo de la institución manejado por la SEPS.

1.1.3.3.Servicios de una institución

Un usuario financiero que desea invertir en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, puede y debe hacer uso de los servicios que brindan las instituciones, servicios que facilitarán el manejo de su inversión y servicios que facilitarán la gestión de: pagos, compras, retiros, transferencias y endeudamiento, entre los servicios que brindan las cooperativas de ahorro y crédito se tiene:

- Pago de servicios básicos
- Pago de servicios públicos (agua, electricidad, telefonía)
- Pagos de servicios privados (cable, telefonía móvil)
- Recaudación de impuestos (SRI, IESS, municipales)
- Pago de bono de desarrollo humano
- Crédito sin garante
- Créditos hipotecarios
- Inversiones a corto y mediano plazo
- Servicios de cajeros automáticos y electrónicos
- Seguros (desgravamen, salud, autos)
- Descuentos en tiendas, supermercados y establecimientos
- Acceso a compra directa de autos
- Otros

Toda institución financiera tiene varios canales transaccionales para servir a sus clientes, se describen los diferentes canales transaccionales y las transacciones que se pueden hacer en cada uno de ellos.

- **Agencias**

Proveen a los clientes los servicios más completos que ofrece la entidad, los servicios de una agencia incluyen:

- Apertura de cuentas de ahorro y corriente
- Depósitos de efectivo y cheques
- Cambios de cheque
- Transferencias nacionales e internacionales
- Créditos de consumo
- Créditos productivos
- Créditos hipotecarios
- Inversiones

- **Estaciones de servicio**

Están localizadas dentro de las agencias y permiten realizar los trámites de una manera más rápida y segura, se puede realizar:

- Consultas
- Transferencias
- Pagos de servicios
- Compras
- Solicitudes de tarjetas
- Bloqueos o anulaciones
- Cambios de clave

- Call Center

Los Call Center ofrecen dos opciones de atención, el sistema automático y el asesor.

Con el sistema automático se puede realizar:

- Consulta de saldo de cuentas
- Tarjetas de crédito
- Préstamos
- Solicitud de entrega de claves de tarjeta de crédito o débito
- Bloqueo de tarjetas las 24 horas del día.

Con el servicio de asesor permite consultar sobre:

- Cuentas
- Tarjeta de crédito
- Préstamos
- Inversiones
- Envío de estado de cuentas
- Reclamos
- Bloqueo de tarjetas
- Información general de productos

- Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos funcionan los 365 días del año, las 24 horas y permiten a los usuarios:

- Retirar efectivo a nivel nacional
- Consultar saldo de cuentas
- Pago de servicios básicos
- Cambio de clave
- Pago de pensiones educativas
- Avances en efectivo
- Recargas electrónicas
- Compras de pasajes aéreos

- Aplicaciones para teléfonos inteligentes

Los teléfonos inteligentes te permiten tener acceso a diferentes aplicaciones y dentro de estas, están las aplicaciones de diferentes instituciones financieras, las aplicaciones permiten:

- Consultar saldos y movimientos
- Hacer transferencias
- Pagos y compras
- Solicitudes y anulaciones
- Cambios de clave

- **Banca electrónica**

La banca electrónica provee al usuario un servicio 24 horas, 365 días al año, dentro del servicio de internet, los usuarios pueden realizar:

- Consultas
- Pagos
- Compras
- Transferencias
- Cambios de clave
- Anulación de tarjetas
- Bloqueo de cuentas
- Solicitudes

Un usuario financiero, al hacer uso del modelo, deberá cualitativamente definir si los servicios brindados a través de los diferentes canales disponibles, son excelentes, muy buenos, buenos, deficientes o pésimos.

1.2. Marco jurídico

En el artículo 283 de la Constitución del Ecuador del año 2008, define:

“El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.”

En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país.
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la economía popular y solidaria.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la economía popular y solidaria; establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria.
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas.
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.

1.2.1. Tipos de cooperativas de ahorro y crédito

En el Art. 1 de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, señala que “Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario.”

Actualmente existen 741 entidades financieras, distribuidas en 739 cooperativas de ahorro y crédito, 1 caja central y 1 corporación, de acuerdo al último catastro del Sistema Financiero Popular y solidario del 22 de agosto de 2016.

Las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por la Ley de la Economía Popular y Solidaria, se indica que es su Segunda Parte en el art. 88 que “Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la superintendencia, exclusivamente con sus socios.”

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, entidad que supervisa la oportuna y eficaz gestión financiera y económica de las entidades financieras al servicio de la sociedad expidió la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

"...En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente: Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario." En su art.1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 3
Segmentación del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales	Menor a 1'000.000,00

Fuente: Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria
Elaboración propia

1.2.2. Políticas y leyes

Partiendo de las políticas públicas de ordenación en materia de economía solidaria, se han promulgado leyes, reglamentos y procedimientos para regular al sector.

Se considerarán los Planes de Desarrollo, la Ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario y la Agenda de la Revolución de la Economía Popular y Solidaria.

1.2.3. Actores de la Economía Popular y Solidaria

- Gobiernos descentralizados, Juntas parroquiales, comunidades indígenas, agricultores, etc.
- Instituciones públicas de la Economía Solidaria.
- Instituciones financieras públicas y privadas.
- Universidades.

1.2.4. Entidades de regulación y control

1.2.4.1. Comité Interinstitucional de la Economía Popular y Solidaria

Dicta y coordina políticas públicas fomento, promoción e incentivos, funcionamiento y control de actividades económicas y evalúa los resultados de la aplicación de las políticas.

1.2.4.2. Consejo Consultivo

Conformada por los Gobiernos Autónomos Descentralizados y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, siete miembros: 1 de Asociación de Municipalidades, 1 de Consorcio de Consejos Provinciales y 5 de representaciones nacionales de comerciantes minoristas, artesanos, sector comunitario, sector asociativo y sector cooperativista.

1.2.4.3. Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidaria

Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, instancia de la Función ejecutiva.

1.2.4.4. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

1.2.4.5. Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria

Fomento y promoción de los actores de la Economía Popular y Solidaria.

1.2.4.6. Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.

Brinda servicios financieros con sujeción a la política dictada por el Comité Interinstitucional.

Capítulo segundo

Análisis, interpretación y ponderamiento

2.1.1. Riesgo financiero

De acuerdo a la definición de riesgo financiero y a la escala de riesgo definida en el Capítulo Primero, se define la siguiente ponderación.

Tabla 4
Ponderación de escala de riesgo

Calificación de riesgo	Ponderación	Puntuación
AAA	100%	10,00
AA	100%	10,00
A	95%	9,50
BBB	90%	9,00
BB	85%	8,50
B	80%	8,00
C	50%	5,00
D	10%	1,00
E	0%	0,00
Máxima calificación	100%	10,00

Fuente: Superintendencia de Bancos, definición propia
Elaboración propia



Si la calificación de riesgo tiene asignado un signo (+) o (-), el valor será el mismo indicado en la tabla.

2.1.2. Interés o rentabilidad para el usuario financiero

Considerando la tasa de interés real efectiva referencial del Banco Central del Ecuador (BCE) de un promedio ponderado para último año, y con datos referenciales de cooperativas de ahorro y crédito, se presentan los valores en puntos porcentuales que se consideraron negociables en el período de elaboración de este trabajo de investigación.

Tabla 5

Tasas de interés real pasivas efectivas referenciales por plazo y estimación de tasas de interés

tasas de interés				
	Interés promedio anual mínimo		Interés anual negociado	
Plazo 30 – 60	3,50		4,75	
Plazo 61 – 90	4,01		5,26	
Plazo 91-120	4,90		6,15	
Plazo 121-180		4,96		7,21
Plazo 181-360		5,67		7,92
Plazo 361 y más		7,00		9,25
			Interés negociado	
			1,25	2,25

Fuente: Banco Central del Ecuador (datos), definición propia
Elaboración propia

Al invertir, el usuario financiero, considerando las variables de monto y tiempo, obtendrá una tasa de interés en la institución que está negociando su inversión, la cual podrá ser negociada de acuerdo a los valores máximos que la institución maneje.

A mayor plazo mayor interés y a mayor monto mayor interés, generalmente a menor plazo (de 30 a 120 días) se estima que una institución financiera otorga un interés máximo alrededor de 1,25% sobre la tasa pasiva referencial del BCE y a mayor plazo (a más de 361 días) se estima 2,25%, estos valores son considerados para un monto igual o superior a 50.000 USD, y para montos inferiores habrá una penalidad de 0,5%.

TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS				
REFERENCIALES POR PLAZO Y MONTO				
	<50.000 USD		>= 50.000 USD	
Plazo 30 - 60	4,25		4,75	
Plazo 61 - 90	4,76		5,26	
Plazo 91-120	5,65		6,15	
Plazo 121-180		6,71		7,21
Plazo 181-360		7,42		7,92
Plazo 361 y más		8,75		9,25

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre y Cooprogreso
Elaboración propia

2.1.3. Finanzas conductuales

Para definir la incidencia de que la decisión de elegir cierta entidad financiera, se definen las siguientes preguntas:

Tabla 6
Preguntas de finanzas conductuales

Pregunta	Descripción
1	Conoce de esta institución
2	Siempre ha invertido en esta institución
3	Invierte en otras instituciones
4	Alguien le recomendó esta institución
5	Sabe dónde invertir

Fuente: Definición propia
Elaboración propia

En la siguiente tabla, se visualizan las respuestas a las preguntas definidas para identificar si un usuario financiero realiza su inversión de acuerdo al criterio conductual o no, si las repuestas son de acuerdo a un criterio no conductista su comportamiento financiero será racional, caso contrario será irracional.

Tabla 7
Respuestas de finanzas conductuales

Respuestas	
No conductista	Conductista
SI	NO
NO	SI
SI	NO
NO	SI
SI	NO

Fuente: Definición propia
Elaboración propia

Las preguntas deberán ser contestadas afirmativa o negativamente, el valor de la ponderación es:

Tabla 8
Ponderación de condicional de finanzas conductuales

No conductista	Conductista	Ponderamiento
5	0	100%
4	1	90%
3	2	70%
2	3	50%
1	4	20%
0	5	0%

Fuente: Definición propia
Elaboración propia

Si el usuario financiero es distinto a una persona natural, el valor de la calificación de finanzas conductuales deberá ser similar para las comparaciones que se realizan de las diversas Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2.1.4. Tiempo y monto a invertir

El tiempo y monto a invertir no se pondera de manera directa, sino se lo realiza en función del tiempo a invertir, penalizando en un 10% si es mayor a 361 días y por monto se penaliza sobre el monto de garantía existente de acuerdo al segmento de la Cooperativa de ahorro y crédito que se analiza.

2.1.5. Garantías

Las garantías que ofrecen las instituciones financieras de la Economía Popular y Solidaria, se basan en el seguro de la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE) de acuerdo a lo indicado en el Capítulo primero, la ponderación se realizó de acuerdo al monto de inversión que se desea realizar, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 9
Ponderación garantías

				Ponderación
Monto	<	=	Garantía	100%
Monto	>	<=	1,2	95%
Monto	>	<=	1,4	90%
Monto	>	<=	1,6	85%
Monto	>	<=	1,8	75%
Monto	>	<=	2	50%
Monto		>	2	0%

Fuente: Definición propia
Elaboración propia

2.2. Indicadores financieros

Para cada indicador, se considera un intervalo, que es definido de la estadística del indicado de todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, publicadas en los boletines, para esta investigación se ha usado el Boletín Financiero de Octubre del 2017.

La metodología para obtener un intervalo de valores adecuado y valores mínimos y máximos se describe:

1. Tabulación de todos los valores del indicador por institución financiera
2. Media ponderada del valor del indicador.
3. Desviación estándar del indicador.

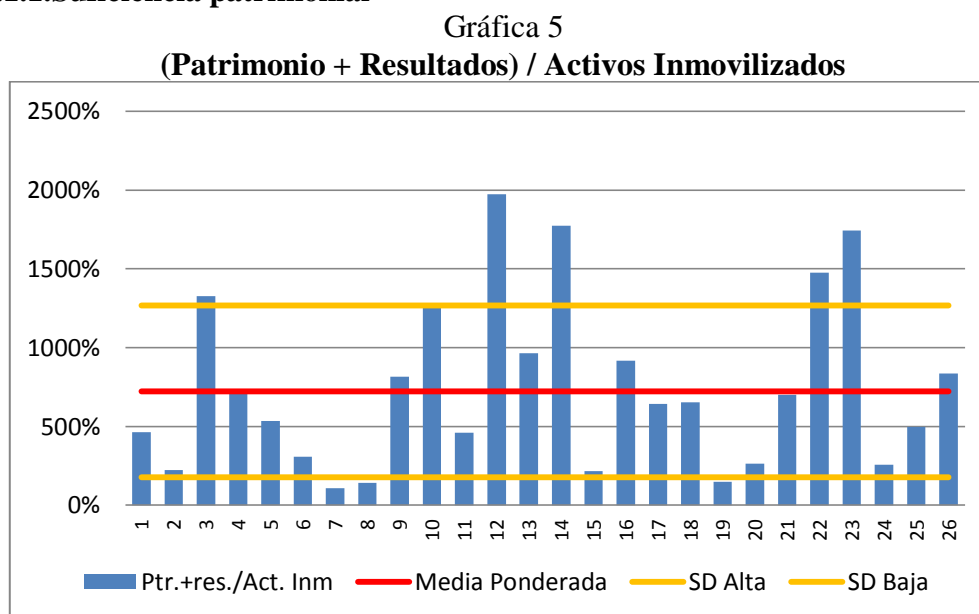
4. Máximo valor, obtenido de la media ponderada más una desviación estándar.
5. Mínimo valor, obtenido de la media ponderada menos una desviación estándar.

A continuación, se describen cada uno de los valores de intervalos que se usarán para la ponderación del modelo.

2.2.1. Selección y análisis de indicadores de manejo económico y gestión

1. Suficiencia patrimonial
(Patrimonio + Resultados) / Activos Inmovilizados
2. Índices de morosidad
Morosidad de la cartera total
3. Rentabilidad
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio
4. Liquidez
Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo
5. Solvencia
Solvencia patrimonial
6. Vulnerabilidad del patrimonio
Índice de capitalización neto: FK / FI

2.2.1.1. Suficiencia patrimonial



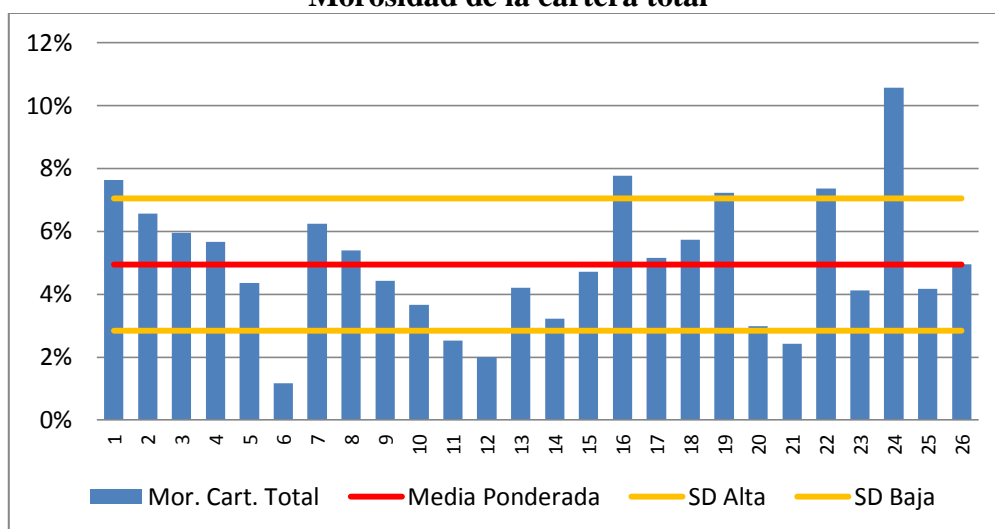
Fuente: Boletín Financiero SEPS, oct 2017
Elaboración propia

Tabla 10
Intervalo de indicador: (Patrimonio + Resultados) / Activos Inmovilizados

Intervalo	Máximo	1267,12%
	Mínimo	177,52%

2.2.1.2. Índices de morosidad

Gráfica 6
Morosidad de la cartera total



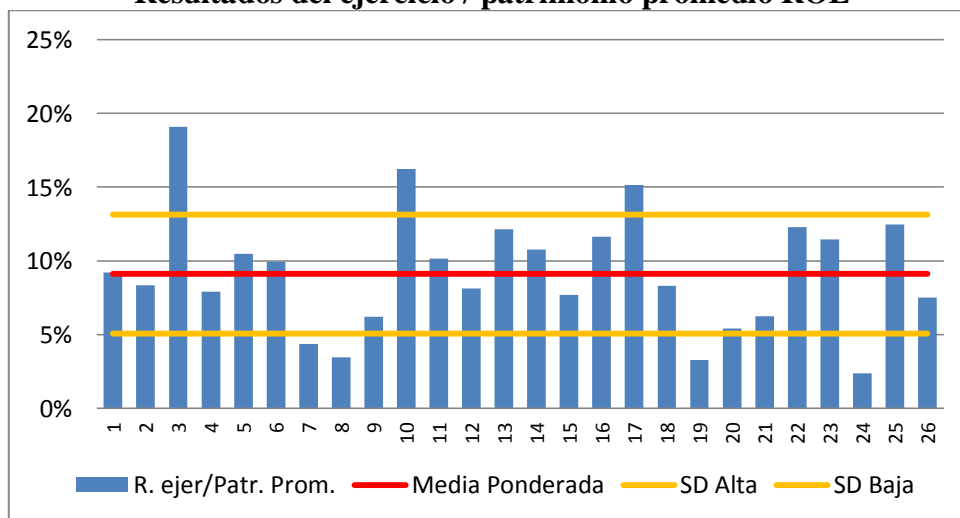
Fuente: Boletín Financiero SEPS, oct 2017
Elaboración propia

Tabla 11
Intervalo de indicador: Morosidad de la cartera total

Intervalo	Máximo	7,04%
	Mínimo	2,84%

2.2.1.3. Rentabilidad

Gráfica 7
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio ROE



Fuente: Boletín Financiero SEPS, oct 2017
Elaboración propia

Tabla 12

Intervalo de indicador: Resultados del ejercicio / patrimonio promedio ROE

Intervalo	Máximo	13,15%
	Mínimo	5,07%

Gráfica 8

Resultados del ejercicio / activo promedio ROA

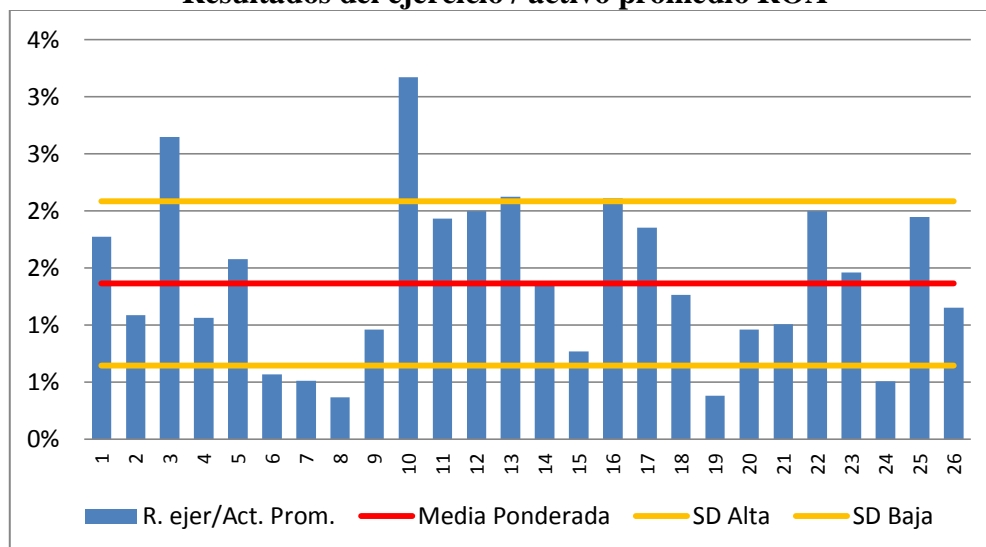


Tabla 13

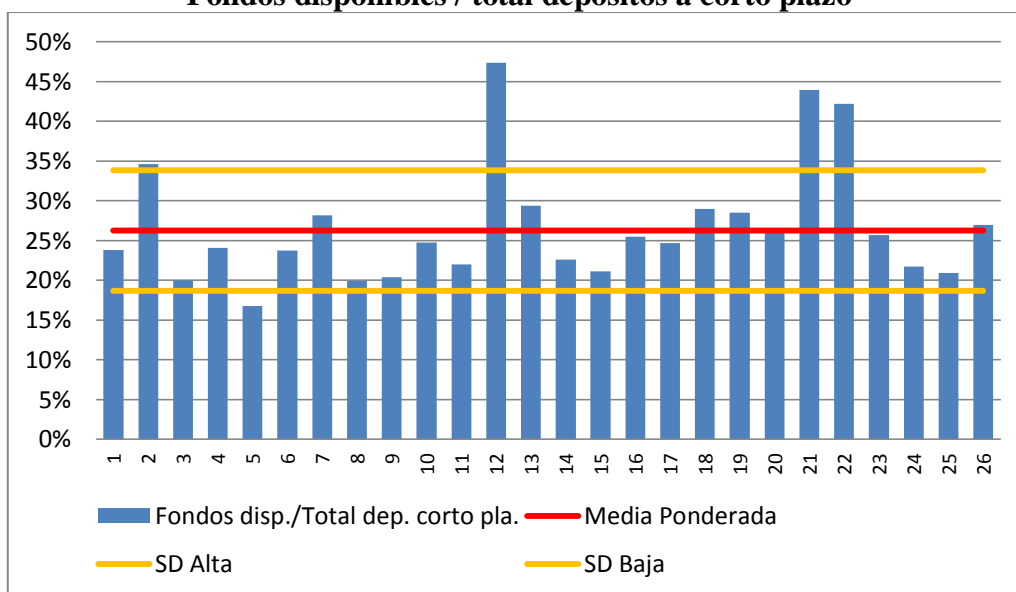
Intervalo de indicador: Resultados del ejercicio / activo promedio ROA

Intervalo	Máximo	2,09%
	Mínimo	0,64%

2.2.1.4.Liquidez

Gráfica 9

Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo



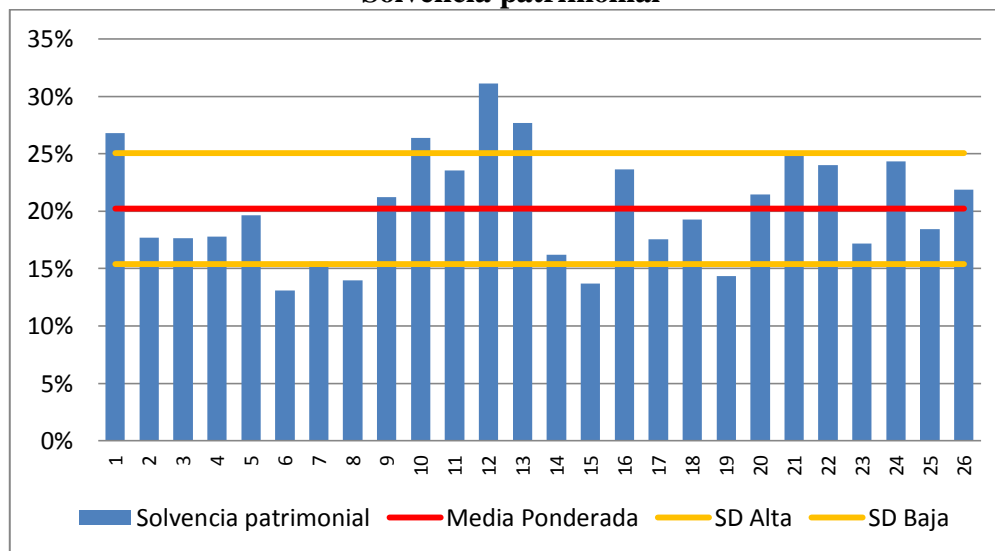
Fuente: Boletín Financiero SEPS, oct 2017
Elaboración propia

Tabla 14
Intervalo de indicador: Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo

Intervalo	Máximo	33,81%
	Mínimo	18,64%

2.2.1.5.Solvencia

Gráfica 10
Solvencia patrimonial



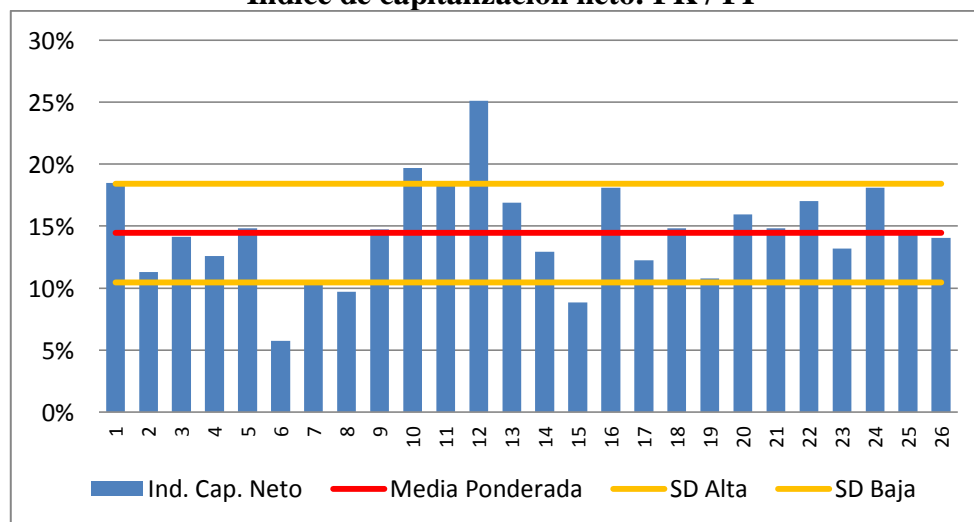
Fuente: Boletín Financiero SEPS, oct 2017
Elaboración propia

Tabla 15
Intervalo de indicador: Solvencia patrimonial

Intervalo	Máximo	25,04%
	Mínimo	15,38%

2.2.1.6.Vulnerabilidad del patrimonio

Gráfica 11
Índice de capitalización neto: FK / FI



Fuente: Boletín Financiero SEPS, oct 2017
Elaboración propia

Tabla 16
Intervalo de indicador: Índice de capitalización neto: FK / FI

Intervalo	Máximo	18,44%
	Mínimo	10,45%

2.2.2. Tabulación de intervalos por indicador financiero

Tabla 17
Intervalos definidos de indicadores

Tipo de Indicador	Nombre de indicador	Media ponderada	SD	SD alta	SD baja
Suficiencia patrimonial	Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) / activos inmovilizados	722,32%	544,80%	1267,12%	177,52%
Morosidad	Morosidad de la Cartera Total	4,94%	2,10%	7,04%	2,84%
Rentabilidad	Resultados del ejercicio/patrimonio promedio ROE	9,11%	4,04%	13,15%	5,07%
	Resultados del ejercicio/activo promedio ROA	1,37%	0,72%	2,09%	0,64%
Liquidez	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo	26,23%	7,58%	33,81%	18,64%
Solvencia	Solvencia patrimonial	20,21%	4,83%	25,04%	15,38%
Vulnerabilidad del patrimonio	Índice de Capitalización Neto: FK / FI	14,44%	4,00%	18,44%	10,45%

Fuente: Boletín Financiero SEPS, oct 2017
Elaboración propia

2.3. Información necesaria

2.3.1 Histórico de tasa de interés 40%

Se lo define en el modelo en base al histórico de las tasas de interés obtenidos en la institución financiera.

Con esta información se construirá una curva cuya pendiente deberá igual o mayor a la obtenida con los datos estadísticos del Banco Central del Ecuador.

Si la pendiente fuera menor habrá una penalidad de acuerdo a los datos presentados en el capítulo anterior.

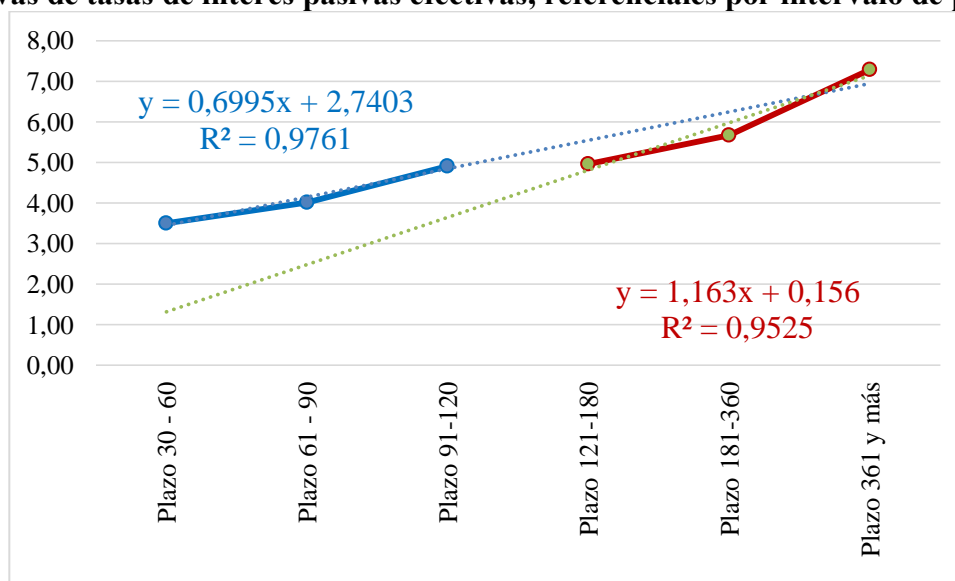
Tabla 18
Pendientes de tasa de interés de acuerdo a plazo

	Interés promedio anual mínimo	
Plazo 30 – 60	3,50	
Plazo 61 – 90	4,01	
Plazo 91-120	4,90	
Plazo 121-180		4,96
Plazo 181-360		5,67
Plazo 361 y más		7,28
	M1	M2
	0,6995	1,163

Fuente: Banco Central del Ecuador (datos), definición propia
Elaboración propia

Los valores de las pendientes referenciales se presentan a continuación.

Gráfica 12
Curvas de tasas de interés pasivas efectivas, referenciales por intervalo de plazo



Fuente: Banco Central del Ecuador (datos), definición propia
Elaboración propia

2.3.2 Riesgo Financiero 40%

Información en base a la escala de riesgo de un año atrás.

2.3.3 Servicios de la institución 20%

Tabla 19
Servicios de las entidades financieras de la EPS

1	Pago de servicios básicos
2	Pago de servicios públicos (agua, electricidad, telefonía)
3	Pagos de servicios privados (cable, telefonía móvil)
4	Recaudación de impuestos (SRI, IESS, municipales)
5	Pago de bono de desarrollo humano
6	Créditos hipotecarios
7	Inversiones a corto y mediano plazo
8	Servicios de cajeros automáticos y electrónicos
9	Seguros (desgravamen, salud, autos)
10	Descuentos en tiendas, supermercados y establecimientos
11	Acceso a compra directa de autos
12	Otros

Fuente: Definición propia

Elaboración propia

Los servicios descritos en la tabla anterior, no limitan la existencia de mayor número de servicios que un usuario financiero pueda acceder, si dentro de la expectativa esta usar varios servicios del total de los servicios disponibles, el usuario financiero definirá cualitativamente su criterio de los servicios que presta la institución en la que se desea invertir.

Tabla 20
Ponderación de servicios disponibles

Calificación cualitativa de servicios disponibles	
Excelentes	Aceptable
Muy buenos	
Buenos	
Deficientes	No aceptable
Pésimos	

Fuente: Definición propia

Elaboración propia

2.4.Mapa de ponderación

Tabla 21
Mapa de ponderación

VARIABLES	50%	Riesgo financiero	20%
		Rentabilidad financiera	30%
		Finanzas conductuales	10%
		Monto	5%
		Tiempo	5%
		Garantías	30%
		Total:	100%
INDICADORES FINANCIEROS	30%	Suficiencia patrimonial	15%
		Índices de morosidad	15%
		Rentabilidad ROE	10%
		Rentabilidad ROA	10%
		Liquidez	20%
		Solvencia	15%
		Vulnerabilidad del patrimonio	15%
		Total:	100%
INFORMACIÓN	20%	Tasas de interés	40%
		Riesgo financiero	40%
		Servicios de la institución	20%
		Total:	100%

Fuente: Definición propia
Elaboración propia

Capítulo tercero

Modelo, análisis y validación

En este capítulo, se presenta el modelo de selección, que un usuario financiero puede utilizar para definir en qué Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Economía Popular y Solidaria es adecuado invertir de acuerdo a sus intereses y expectativas.

Para la validación del modelo se han realizado dos tipos de entrevistas: una direccionada a un funcionario de la entidad financiera encargado de captar dinero y otra direccionada hacia un cliente-socio o usuario financiero de una cooperativa de ahorro y crédito.

Las entrevistas fueron construidas en base a los criterios de las variables, indicadores e información histórica definida en los capítulos primero y segundo, con la finalidad de validar ponderamientos para ser incorporados en el modelo.

3.1. Modelo de entrevista para usuarios financieros

Se realizó un modelo de entrevista para un usuario financiero que se lo presenta en las gráficas siguientes:

Gráfica 13
Modelo de entrevista para usuario financiero

ENTREVISTA FUNCIONARIO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Nombre:

Institución:

Fecha:

Indicaciones:

- La entrevista tiene como objeto obtener información que se será únicamente usada con fines académicos
- Comente de acuerdo a su experiencia
- Si desea alguna aclaración indíquela
- Comente todas las preguntas con SI o NO o con una X
- Algunas preguntas requieren su criterio por favor coméntelas

Preguntas:

1. Por qué cree Ud. que sus clientes eligen su institución para invertir?
.....
2. El tiempo en que capta las inversiones es preferentemente para: 1 MES
3 MESES 6 MESES 1 AÑO
3. Ud. conoce que es el COSEDE SI NO Si es así, ud. indica a su cliente que la inversión que va a realizar tiene garantía del COSEDE
SI NO Por qué?
4. Ud. cree que sus clientes invierten en su Institución por:
RENTABILIDAD TRATO PERSONALIZADO
RESPALDO FINANCIERO SEGURIDAD DE SU DINERO
GARANTÍAS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN
GRANTÍAS PRIVADAS (COSEDE) FACILIDAD DE
UBICACIÓN POR QUE SIEMPRE LO HAN HECHO EN LA
INSTITUCIÓN POR QUE ALGUIEN LES SUGIRÓ POR
LA INFRAESTRUCTURA DE LA AGENCIA
POR QUE ALGUIEN TRABAJA O ESTA RELACIONADO A LA
INSTITUCIÓN POR LA CALIFICACIÓN ACTUAL DE
RIESGO POR LA PROPAGANDA
5. Ud. cree que muchos de sus clientes invierten en su institución por comportamiento
conductual más que por un comportamiento financiero SI NO
6. Ud. cree que es importante en la decisión de invertir, el disponer de otros servicios
que el usuario financiero podría utilizar, pero que al momento de invertir no los usa
ni los conoce SI NO Por qué?
7. Sus clientes averiguan que calificación de riesgo tiene su institución
TODOS Un 70% un 50% un 25%
MUY POCOS NADIE
8. Ud. cree que es importante conocer los indicadores financieros que su institución
tiene frente a la competencia SIEMPRE A VECES
NUNCA Por qué?
9. Sus clientes captan la información financiera que Ud. le podría informar
FACILMENTE MEDIANAMENTE DIFÍCILMENTE
SE INDICA DE ACUERDO AL CLIENTE
10. Ud. prefiere informar financieramente de los beneficios, indicadores y garantías a
TODOS SUS CLIENTES A CLIENTES NUEVOS
A POSIBLES CLIENTES A CLIENTES CON UN NIVEL
ACADÉMICO BÁSICO A NADIE
11. En su experiencia, siempre se informa a los clientes el estado financiero de la
institución en donde van a realizar la inversión SI NO
Por qué?
12. Ud. cree que muchos de sus clientes invierten en su institución por los premios, rifas
o regalos que entregan SI NO EN QUE
PORCENTAJE
Por qué?
13. Ud. cree que los clientes que invierte en su institución podrían sacrificar
rentabilidad por seguridad de su dinero SI NO
Por qué?

14. Si su institución realiza benchmarking o comparación periódica con instituciones del mismo segmento SI..... NO.....

15. Ud. conoce si existe información en una página de la web sobre la institución en la que labora SI..... NO..... Cual.....

16. La información existente en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Ud. cree que es OPORTUNA.....CLARA.....
PRECISA..... CONFUSA.....NO OPORTUNA.....
PRÁCTICA..... REAL..... HARÍA CAMBIOS.....
QUE CAMBIOS.....

17. Si un cliente de su institución le solicita información histórica (1 año a tres) Ud. le entregaría con: FACILIDAD..... NO LE ENTREGARÍA..... LE PREGUNTARÍA PARA QUE REQUIERE.....

18. Si un posible cliente requiere realizar una inversión que hace Ud. para captar la inversión.....

19. Ud. cree que las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria como las Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel en el desarrollo del país MUY IMPORTANTE..... IMPORTANTE.....
NO TAN IMPORTANTE..... NADA IMPORTANTE.....
MEJOR SON LOS BANCOS.....

20. Ud. indica a sus clientes que se convierten en Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito al usar los servicios financieros y que pueden participar en procesos de decisión de misma SI..... NO..... Ud. NO LO SABÍA.....
A SUS CLIENTES NO LES INTERESA..... UD. ESTA PROHIBIDO
HABLAR SOBRE EL TEMA.....

Fuente: Definición propia

Elaboración propia

En el anexo 1, se presentan dos entrevistas realizadas a los usuarios financieros.

3.2. Modelo de entrevista para funcionario de institución financiera

Se realizó un modelo de entrevista para un funcionario de captación de inversiones, se lo presenta en las gráficas siguientes:

Gráfica 14
Modelo de entrevista para funcionario de institución financiera

ENTREVISTA USUARIO FINANCIERO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Nombre:

Institución:

Fecha:

Indicaciones:

- La entrevista tiene como objeto obtener información que se será únicamente usada con fines académicos
- Conteste de acuerdo a su experiencia
- Si desea alguna aclaración indíquela
- Conteste todas las preguntas con SI o NO o con una X
- Algunas preguntas requieren su criterio por favor contéstelas

Preguntas:

- Cómo Ud. elige una Cooperativa de Ahorro y Crédito para realizar una inversión?
.....
- El tiempo en que Ud. prefiere realizar una inversión es preferentemente para: 1 MES..... 3 MESES..... 6 MESES..... 1 AÑO.....
- A Ud. le indican en la Cooperativa de Ahorro y Crédito que su inversión tiene garantía del COSEDE y el monto que garantiza SI..... AVECES.....
NUNCA..... NOSE QUE ES EL COSEDE.....
- Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito por cualquier razón dejase de funcionar, sabe Ud. a quien acudir a reclamar sus inversiones SI..... NO.....
- Ud. prefiere invertir en una Institución por:
RENTABILIDAD..... TRATO PERSONALIZADO.....
RESPALDO FINANCIERO..... SEGURIDAD DE SU DINERO.....
GARANTÍAS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN.....
GRANTÍAS PRIVADAS (COSEDE)..... FACILIDAD DE UBICACIÓN.....
POR QUE SIEMPRE LO HAN HECHO EN LA INSTITUCIÓN..... POR QUE ALGUIEN LES SUGIRÓ..... POR LA INFRAESTRUCTURA DE LA AGENCIA.....
POR QUE ALGUIEN TRABAJA O ESTA RELACIONADO A LA INSTITUCIÓN..... POR LA CALIFICACIÓN ACTUAL DE RIESGO..... POR LA PROPAGANDA.....

- Ud. invierten en una Institución por comportamiento conductual más que por un comportamiento financiero SI..... NO.....
- Ud. cree que es importante en la decisión de invertir, el disponer de otros servicios que el usuario financiero podría utilizar, pero que al momento de invertir no los usa ni los conoce SI..... NO..... Por qué?.....
- Que servicios le gustaría que tenga la Cooperativa que la Ud. ha decidido invertir
.....
- Ud. averiguan que calificación de riesgo tiene la institución en la que va a invertir SIEMPRE..... NUNCA..... AVECES..... Por qué?.....
- Ud. cree que es importante conocer los indicadores financieros que la institución tiene frente a otras instituciones SI..... NO..... NOSE QUE SON INDICADORES FINANCIEROS.....
- Para Ud. es fácil captar la información financiera que le brinda el personal de la Institución en donde va a invertir FACILMENTE..... MEDIANAMENTE..... DIFÍCILMENTE.....
NO ME INDICAN NADA.....
- Ud. desearía que le informen financieramente de los beneficios, indicadores y garantías que tiene la institución SI..... NO..... ME ES INDIFFERENTE..... Por qué?.....
- En su experiencia, siempre le han informado del estado financiero de la institución en donde van a realizar la inversión SI..... NO..... Por qué?.....
- Ud. invierte en una institución financiera por los premios, rifas o regalos que entregan SI..... NO.....

15. Ud. podría sacrificar rentabilidad por seguridad de su dinero para decidirse en invertir SI NO..... Por qué?.....

16. Ud. antes de invertir realiza una comparación con otras instituciones del mismo segmento SI NO.....

17. La información existente en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Ud. cree que es OPORTUNA.....CLARA.....
 PRECISA..... CONFUSA.....NO OPORTUNA.....
 PRÁCTICA..... REAL.....DESCONOSCO.....
 NO LA USO..... NO ME SIRVE..... MUY BUENA.....

18. Si Ud. solicita información histórica (1 año a tras) al funcionario de captación del dinero, cree que le entregaría con: FACILIDAD..... NO LE ENTREGARÍA.....
 LE PREGUNTARÍA PARA QUE REQUIERE..... SERÍA INCÓMODO PEDIRLA.....

19. Que han hecho los funcionarios de captación, para que Ud. invierta o renueve su inversión en la institución.....

20. Ud. cree que las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria como las Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel en el desarrollo del país MUY IMPORTANTE..... IMPORTANTE.....
 NO TAN IMPORTANTE..... NADA IMPORTANTE.....
 MEJOR SON LOS BANCOS.....

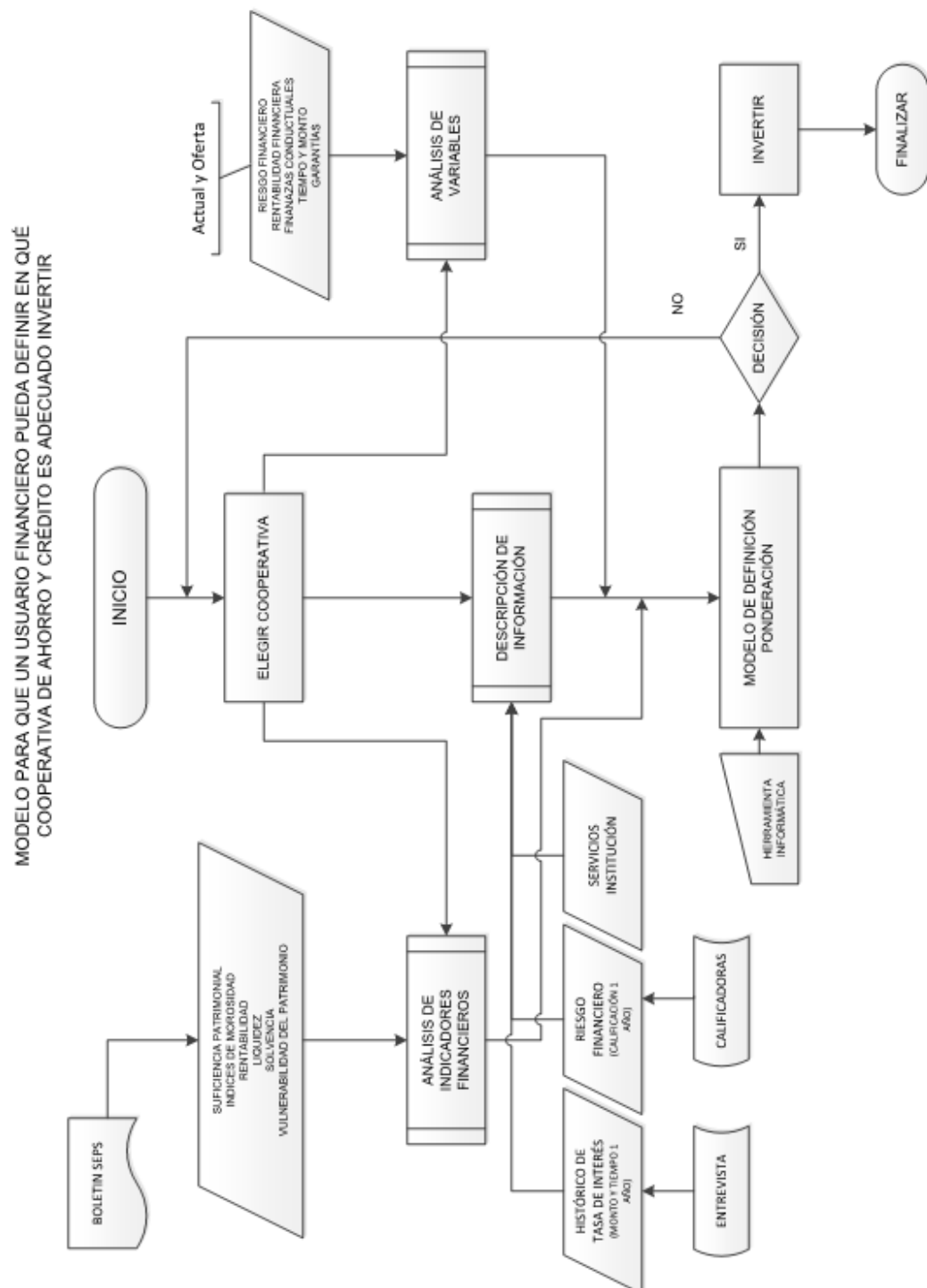
21. Conoce Ud. que al invertir en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ud. también es dueño de la institución SI..... NO..... Al ser socio, Ud. puede participar en los procesos de decisión y formar parte de los Consejos que dirigen la institución, le gustaría participar como elector SI..... NO.....
 como candidato SI..... NO.....

Fuente: Definición propia
 Elaboración propia

En el anexo 2, se presentan dos entrevistas realizadas a los funcionarios de instituciones financieras.

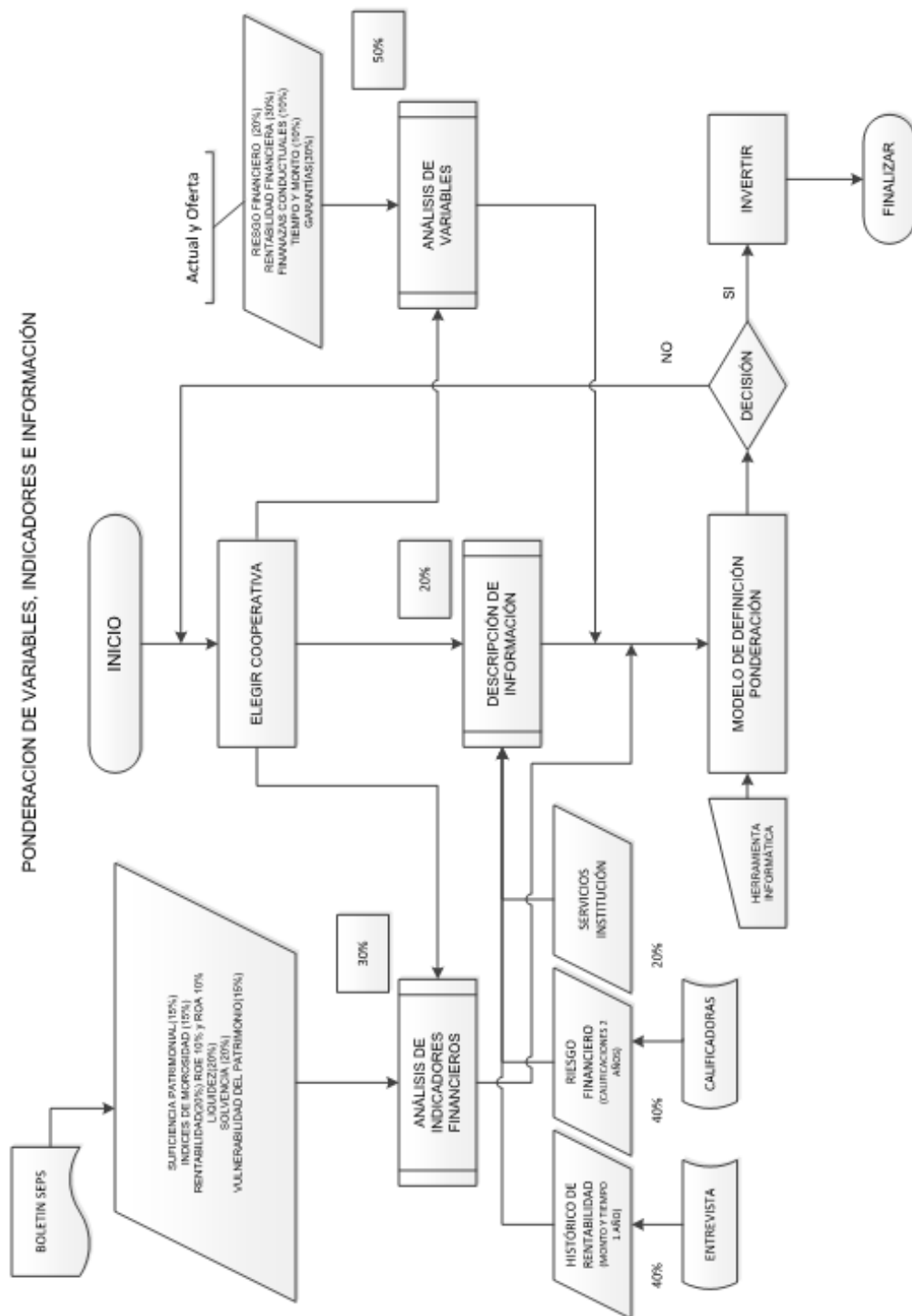
3.3. Diseño de modelo

Gráfica 15
Diagrama de flujo para elaboración de modelo



Fuente: Definición propia
Elaboración propia

Gráfica 16
Diagrama de flujo para ponderación de modelo



Fuente: Definición propia
Elaboración propia

3.4. Presentación del modelo guía

El modelo se lo ha realizado en base a las variables definidas, indicadores financieros y a la información necesaria definida.

El modelo está elaborado en una hoja electrónica utilizando el programa Excel que se lo incluye como un anexo digital.

A continuación se presenta una imagen del modelo con datos no referenciales, con el objetivo de visualizar su construcción e identificar secciones.

Tabla 22

Construcción de modelo con información general no referencial

MODELO PARA QUE UN USUARIO FINANCIERO PUEDA DEFINIR EN QUÉ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ES ADECUADO INVERTIR

Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito:		Calificación:	9.335
Fecha:		Recomendación	Invertir
Segmento a la que pertenece la Cooperativa:	1		
Monto de inversión:	50.000		
Plazo [días]:	Mayor a 360		

Plazo [días]	Interés [%]	Indicadores financieros	
Plazo 30 - 60	4.75	Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) /	723,00%
Plazo 61 - 90	5.26	Morosidad de la Cartera Total	5,00%
Plazo 91 - 120	6.15	Resultados del ejercicio/patrimonio promedio ROE	10,00%
Plazo 121 - 180	7.21	Resultados del ejercicio/activo promedio ROA	2,00%
Plazo 181 - 360	7.92	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo	27,00%
Plazo 361 y más	9.54	Solvencia patrimonial, 9%	20,00%
Escala de riesgo		Índice de Capitalización Neto: FK / FI	723,00%
1 año atrás:	B		
Servicios de la institución	Excelentes		

FINANZAS CONDUCTUALES	Riesgo financiero	AAA		47%
	Rentabilidad financiera	100%		
	Finanzas conductuales	Conoce de esta institución	SI	
		Siempre ha invertido en esta institución	NO	
		Invierte en otras instituciones	SI	
		Alguien le recomendó esta institución	NO	
		Sabe dónde invertir	SI	
	Plazo [días]	Mayor a 360		
	Monto [USD]	50.000		
	Garantías	SI	Monto: 32.000	

INDICADORES FINANCIEROS	Suficiencia patrimonial	Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) / activos inmovilizados	0,9	26%
	Índices de morosidad	Morosidad de la Cartera Total	0,9	
	Rentabilidad ROE	Resultados del ejercicio/patrimonio promedio (ROE)	0,9	
		Resultados del ejercicio/activo promedio (ROA)	0,9	
	Liquidez	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo	0,9	
	Solvencia	Solvencia patrimonial, 9%	0,6	
	Vulnerabilidad del patrimonio	Índice de Capitalización Neto: FK / FI	1	

INFORMACIÓN	Tasas de interés	Aceptable	20%
	Riesgo financiero	Aceptable	
	Servicios de la institución	Aceptable	

3.5. Descripción para manejo del modelo

El usuario financiero al utilizar el modelo deberá considerar los siguientes pasos:

3.5.1. Ingreso de información general

En la información general se incluirá:

- Nombre de la cooperativa de ahorro y crédito
- Fecha de corrida de modelo
- Monto a invertir
- Selección del tiempo de la inversión (lista desplegable)

En la siguiente gráfica se visualiza en donde ingresar y seleccionar la información general.

Tabla 23
Información general del modelo

Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito:	
Fecha:	
Segmento a la que pertenece la Cooperativa:	1
Monto de inversión:	50.000
Plazo [días]:	Mayor a 360

3.5.2. Ingreso de tasa de interés negociada

Esta información deberá ser ingresada de manera manual, con números decimales.

Las tasas de interés en función del monto y tiempo de la inversión, son obtenidas directamente del funcionario de captación, esta información se basa en la denominada tasa tablero, a la cual se deberá incrementar un valor porcentual de acuerdo a la negociación que se permita realizar.

Tabla 24
Ingreso de tasa de interés negociada

Plazo [días]	Interés [%]
Plazo 30 - 60	4,75
Plazo 61 - 90	5,26
Plazo 91-120	6,15
Plazo 121-180	7,21
Plazo 181-360	7,92
Plazo 361 y más	9,54

Cada celda dispone de un comentario desplegable, que indica valores referenciales para un máximo, medio y mínimo de acuerdo al plazo elegido, la tabla deberá ser llenada por completo.

3.5.3. Selección de escala de riesgo y percepción de los servicios

Esta información deberá ser seleccionada de las listas desplegables.

Para la escala de riesgo deberá ser consultada la calificación anterior a la calificación actual vigente.

Para los servicios, se deberá solicitar información al funcionario de captación; el usuario financiero de acuerdo a su percepción elegirá de la lista desplegable definiendo su criterio desde *Excelente* a *Pésimo*.

Tabla 25
Selección escala de riesgo y percepción de servicios

Escala de riesgo	
1 año atrás:	AAA
Servicios de la institución	Excelentes

3.5.4. Digitalización de valores para los indicadores financieros

Esta información deberá ser seleccionada de la lista desplegable, para la escala de riesgo deberá ser consultada la calificación anterior a la actual vigente.

Tabla 26
Digitalización de indicadores financieros

Indicadores financieros	
Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) /	1300,00%
Morosidad de la Cartera Total	2,00%
Resultados del ejercicio/patrimonio promedio ROE	14,00%
Resultados del ejercicio/activo promedio ROA	3,00%
Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo	40,00%
Solvencia patrimonial, 9%	27,00%
Índice de Capitalización Neto: FK / FI	723,00%

Cada celda dispone de un comentario desplegable, que indica valores referenciales para un máximo, medio y mínimo de acuerdo a la estadística de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, la tabla deberá ser llenada por completo.

3.5.5. Ingreso de variables definidas

En la sección de las variables definidas se considerará:

- Calificación de escala de riesgo actual (lista desplegable).
- Respuesta a preguntas de finanzas conductuales, desde las listas desplegables eligiendo *SI* o *NO*.

Para las variables de rentabilidad, plazo, monto y garantías el modelo lo valoriza automáticamente en función de la información ingresada anteriormente.

Tabla 27
Ingreso de variables definidas

VARIABLES	Riesgo financiero	AAA			50%
	Rentabilidad financiera	100%			
	Finanzas conductuales	Conoce de esta institución		SI	
		Siempre ha invertido en esta institución		NO	
		Invierte en otras instituciones		SI	
		Alguien le recomendó esta institución		NO	
		Sabe dónde invertir		SI	
	Plazo [días]	181 - 360			
	Monto [USD]	32.000			
Garantías	SI	Monto:	32.000		

Esta sección pondera un valor del 50% de la calificación final.

3.5.6. Valoración de indicadores financieros

En la sección de indicadores financieros, el modelo valoriza automáticamente en función de la información ingresada anteriormente de manera manual.

Tabla 28
Valoración de indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS	Suficiencia patrimonial	Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) / activos inmovilizados	1	30%
	Indice de morosidad	Morosidad de la Cartera Total	1	
	Rentabilidad ROE	Resultados del ejercicio/patrimonio promedio (ROE)	1	
		Resultados del ejercicio/activo promedio (ROA)	1	
	Liquidez	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo	1	
	Solvencia	Solvencia patrimonial, 9%	1	
	Vulnerabilidad del patrimonio	Índice de Capitalización Neto: FK / FI	1	

Esta sección pondera un valor del 30% de la calificación final.

3.5.7. Valoración cualitativa de información

En la sección de información, el modelo valoriza la tendencia de manera cualitativa, para esto utiliza la información de tasas de interés, comparación de calificación de escalas de riesgo y de la percepción de los servicios de las instituciones.

El modelo define de acuerdo a la información en *Aceptable* o *No Aceptable*.

Tabla 29
Valoración cuantitativa de información

INFORMACIÓN	Tasas de interés	Aceptable	20%
	Riesgo financiero	Aceptable	
	Servicios de la institución	Aceptable	

Esta sección pondera un valor del 20% de la calificación final.

3.5.8. Calificación y recomendación

Una vez tabulada y ponderada la información registrada, el modelo brinda una calificación sobre 10 puntos.

Considerando que en una escala de 8 a 10, es recomendable invertir, de 6,5 a 7,99, se debe verificar la información y menor a 6,5 no se debe invertir.

Tabla 30

Presentación de calificación y recomendación de modelo

Calificación:	10
Recomendación	Invertir

Calificación:	7,175
Recomendación	Verificar información

Calificación:	5,675
Recomendación	No invertir

3.6. Comparación de calificación de modelo con datos reales

Aplicando el modelo, se realiza la comparación de calificación con datos reales de dos Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1, considerando que para finanzas conductuales la calificación es por igual con un valor de 7 sobre 10 y la misma calificación para la percepción de los servicios.

3.6.1. Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre

Tabla 31
Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre

MODELO PARA QUE UN USUARIO FINANCIERO PUEDA DEFINIR EN QUÉ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ES ADECUADO INVERTIR									
Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito:		Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre				Calificación:		8,705	
Fecha:						Recomendación:		Invertir	
Segmento a la que pertenece la Cooperativa:		1							
Monto de inversión:		32.000							
Plazo [días]:		Mayor a 360							
Plazo [días]		Interés [%]		Indicadores financieros					
Plazo 30 - 60		4,50		Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) /				221,45%	
Plazo 61 - 90		4,75		Morosidad de la Cartera Total				6,30%	
Plazo 91-120		5,45		Resultados del ejercicio/patrimonio promedio ROE				8,58%	
Plazo 121-180		6,00		Resultados del ejercicio/activo promedio ROA				1,11%	
Plazo 181-360		7,65		Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo				33,00%	
Plazo 361 y más		9,25		Solvencia patrimonial, 9%				17,36%	
Escala de riesgo		BB		Índice de Capitalización Neto: FK / FI				11,20%	
1 año atrás:		BB							
Servicios de la institución		Excelentes							
VARIABLES		Riesgo financiero		BBB					
		Rentabilidad financiera		100%					
		Finanzas conductuales		Conoce de esta institución		SI			
				Siempre ha invertido en esta institución		SI			
				Invierte en otras instituciones		SI			
				Alguien le recomendó esta institución		NO			
		Plazo [días]		Sabe dónde invertir		NO			
		Monto [USD]		Mayor a 360					
		Garantías		32.000		Monto:		32.000	
		Suficiencia patrimonial		Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) / activos inmovilizados					
Indices de morosidad		Morosidad de la Cartera Total				0,6			
Rentabilidad ROE		Resultados del ejercicio/patrimonio promedio (ROE)				0,6			
Liquidez		Resultados del ejercicio/activo promedio (ROA)				0,6			
Solvencia		Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo				0,9			
Vulnerabilidad del patrimonio		Solvencia patrimonial, 9%				0,6			
		Índice de Capitalización Neto: FK / FI				0,6			
INFORMACIÓN		Tasas de interés		Aceptable				20%	
		Riesgo financiero		Aceptable					
		Servicios de la institución		Aceptable					

3.6.2 Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso

Tabla 32
Modelo para Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso

MODELO PARA QUE UN USUARIO FINANCIERO PUEDA DEFINIR EN QUÉ COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ES ADECUADO INVERTIR									
Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito:		COOPROGRESO			Calificación:		7,455		
Fecha:					Recomendación:		Verificar información		
Segmento a la que pertenece la Cooperativa:		I							
Monto de inversión:		32.000							
Plazo [días]:		Mayor a 360							
Plazo [días]	Interés [%]	Indicadores financieros							
Plazo 30 - 60	3,00	Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) /		147,24%					
Plazo 61 - 90	3,50	Morosidad de la Cartera Total		5,26%					
Plazo 91-120	4,50	Resultados del ejercicio/patrimonio promedio ROE		3,27%					
Plazo 121-180	5,00	Resultados del ejercicio/activo promedio ROA		0,35%					
Plazo 181-360	7,75	Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo		20,83%					
Plazo 361 y más	9,25	Solvencia patrimonial, 9%		13,81%					
Escala de riesgo		Índice de Capitalización Neto: FK / FI		9,66%					
1 año atrás:		AA							
Servicios de la institución		Excelentes							
VARIABLES	Resgo financiero		AA						
	Rentabilidad financiera		100%						
	Finanzas conductuales		Conoce de esta institución		SI				
			Siempre ha invertido en esta institución		SI				
			Invierte en otras instituciones		SI				
			Alguien le recomendó esta institución		NO				
	Plazo [días]		Mayor a 360		NO				
	Monto [USD]		32.000						
	Garantías		SI		Monto:		32.000		
	INDICADORES FINANCIEROS	Suficiencia patrimonial		Suficiencia Patrimonial: (patrimonio + resultados) / activos inmovilizados		0			
Índices de morosidad		Morosidad de la Cartera Total		0,6					
Rentabilidad ROE		Resultados del ejercicio/patrimonio promedio (ROE)		0					
Liquidez		Resultados del ejercicio/activo promedio (ROA)		0					
Solvencia		Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo		0,6					
Vulnerabilidad del patrimonio		Solvencia patrimonial, 9%		0					
Índice de Capitalización Neto: FK / FI		0							
INFORMACIÓN	Tasas de interés		Aceptable		20%				
	Resgo financiero		Aceptable						
	Servicios de la institución		Aceptable						

3.6.3 Comparación de calificación y recomendación

Al realizar el ingreso de la información del modelo con información real de las cooperativas descritas se obtiene diferentes calificaciones y recomendaciones, en la tabla siguiente se realiza la comparación.

Tabla 33		
Comparación de calificación real aplicando modelo		
Cooperativa 29 de Octubre	Calificación:	8,705
	Recomendación:	Invertir
Cooprogreso	Calificación:	7,455
	Recomendación:	Verificar información

La calificación más alta es producto de los indicadores financieros, las variables adicionales y la información requerida para las tendencias se aproximan no existiendo una variación considerable en estas ponderaciones.

Capítulo cuarto

Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan una serie de conclusiones y en su mayoría con su respectiva recomendación, con la finalidad de que el modelo presentado sea consistente, aplicable y de utilidad para un usuario financiero.

Conclusiones

- El modelo dispone de tres partes analizadas y aplicables a una Cooperativa de ahorro y crédito; primeramente, las variables que definen la situación actual, seguidamente, los indicadores financieros que describen el manejo y gestión en un período de tiempo y finalizando, la información histórica que permite conocer la tendencia del manejo y comportamiento de la institución.
- Al analizar cada parte por sí sola, no se puede definir el estado o manejo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, es por ello que se ha realizado el análisis en conjunto, ponderado al análisis de las variables con 50%, al análisis de los indicadores financieros con 30% y a la información histórica con 20%.
- Un usuario financiero debe manejar el criterio racional para realizar su inversión, el cual minimizará el riesgo de devolución de su dinero y maximizará la rentabilidad alcanzada, para lo cual el modelo dispone de preguntas para finanzas conductuales con un peso del de 5% en la calificación final de la institución financiera analizada.
- En la calificación obtenida, el modelo ha sido construido con una ponderación del 36% con respecto a la rentabilidad y garantías, y con un 18% respecto al riesgo financiero.
- El usuario financiero debe recopilar la información de: histórico de tasas de interés, calificación de riesgo anterior, y los servicios disponibles, el modelo pondera de una manera cualitativa en función de la información ingresada y percepción del usuario del modelo.

- Se ha considerado un valor negociado de tasa de interés de 1,25% para el plazo inferior a 120 días y de 2,25% para un plazo superior a 121 días, valores sobre la tasa de interés pasiva efectiva ponderada del BCE, valores obtenidos de benchmarking realizado en tres Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- El modelo puede ser usado para instituciones de todos los segmentos, en su construcción mayoritariamente se ha utilizado información del segmento 1 por la facilidad de accesibilidad.
- El modelo está desarrollado para que un usuario financiero lo pueda manejar con facilidad y practicidad, con la finalidad de que posea una herramienta de comparación entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la o las cuales pretenda invertir.
- El uso del modelo orientará al usuario financiero en la toma de decisión para invertir, teniendo en cuenta que la definición la tiene el usuario.

Recomendaciones

- El modelo realizado facilita una calificación de la o las Cooperativas a evaluar, para lo cual es importante conocer toda la información requerida y realizar la comparación objetiva, de esta manera el modelo entregará al usuario información que le servirá de orientación para la toma de su decisión.
- Para que el modelo este vigente, toda la información debe ser actualizada con una periodicidad de 1 año atrás.
- La información obtenida en relación a la tasa de interés es en base a la comparación realizada en tres Cooperativas de Ahorro y Crédito, este valor puede variar de acuerdo a la negociación personal que se realice, por lo cual es indispensable cargar información real.
- El usuario financiero antes de invertir debe conocer de la institución en la que posiblemente elija invertir, para ello, el modelo direcciona de una manera práctica y fácil la obtención de información necesaria para su definición de inversión.

- Un usuario financiero al aplicar el modelo, para más de una institución financiera, y obtenga calificaciones igual o mayor a 8 puntos, con una variación de 0,5 puntos deberá considerar que las dos o más instituciones son adecuadas invertir, para lo cual se sugiere diversificación del capital.
- En una nueva versión del modelo se puede considerar la comparación o evaluación en conjunto de más de una institución, variables de acuerdo al usuario financiero (persona natural o jurídica), y variación de la ponderación de las variables de acuerdo al plazo de la inversión que se desea realizar en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Bibliografía

BBVA. Finanzas para todos. 2017.

Bicciato Francesco, Foschi Laura, Bottaro Elisabetta, Ivardi Ganapini Filippo. *Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador*. S E R I E desarrollo productivo. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 2002.

Bodie, Vzi, y Robert Merton. Finanzas. Barcelona: Pearson Education, 2003.

Enciclopedia Financiera, Acceso 12 de diciembre del 2016.
<http://www.encyclopediainanciera.com/finanzas-corporativas/riesgo-financiero.htm>.

Espinosa Benítez, Andrea Estefanía. «La representatividad de las cooperativas no financieras, en la economía popular y solidaria». Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, 2016.
<http://hdl.handle.net/10644/5023>.

García Ángel, Invertir tus ahorros y multiplicar tu dinero, Editorial: Para Dummies Centro Libros PAPF, SLU, 2017, Grupo Planeta, España Barcelona.

Harry Markowitz. *Portafolio Selection*, Revista *The Journal of Finance*, 1952.

Hernández, Manrique. «Finanzas Conductuales: Un enfoque para America Latina.» *TEC Empresarial* 3 (2009): 9-14.

Jácome Estrella, Hugo, Jeannette Sánchez, Julio Oleas, y Diego Martínez. «Economía Solidaria.» En *Historias y prácticas de su fortalecimiento*, de Jácome Estrella. Quito: Publiasesores, 2016.

Junta de Regulación Monetaria. «Resolución No. 131-2015-F.» Resolución. Quito, 2015.

León García, Oscar. «Administración Financiera.» En *Fundamentos y Aplicaciones*. Medellín, 2009.

Ley de la Economía Popular y Solidaria, Primera Parte, de las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria. MIES.

- Markowitz, Harry. «Portafolio Selection.» Revista The Journal of Finance., Revista The Journal of Finance.
- Mena, Barbara. Mecrocrédito: un medio efectivo para el alivio de la pobreza. Argentina: FINCA. 2003.
- Miño, Wilson. *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Serie de la Política Económica del Ecuador. Ministerio de Coordinación Política Económica. Quito: Editogran, febrero 2013.
- Pillajo Inacaza, Freddy David. «Diseño de un modelo de análisis financiero y no financiero para el sector de cooperativas de ahorro y crédito». Tesis (Maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Quito, 2012. <http://hdl.handle.net/10644/3025>
- Sarmiento, Rafael, y Rodrigo Vélez. «Teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica.» Cuadernos Latinoamericanos de Administración II, No. 4 (2007): 25-49.
- Secretaría de la Economía Popular y Solidaria. «Nueva segmentación de Cooperativas del sector Financiero». Acceso 25 de octubre del 2016. <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>.
- Sosa, Diego. «La paradoja del pájaro en el arbusto.» Diario Libre, 11 de Febrero de 2017.
- Superintendencia de bancos, Glosario de términos financieros, http://www.superbancos.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=70&vp_tip=2#r
- Orozco, Alejandra. Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario. Estudios Especializados SFPS, Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas, 2015.
- Ortiz, Héctor. <http://www.monografias.com/trabajos5/estafinan/estafinan.shtml>. 1997.
- Paladines Eugenio, Breve Reseña Histórica de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, COSEDE, Quito, Ecuador. Feb. 2016.

- Pinaya, Edward, y Carlos Trávez. Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario. Estudios Especializados SFPS, Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas, 2015.
- Reinoso César, Castillo Liseth, La influencia del marketing en las cooperativas de ahorro y crédito, Universidad Técnica de Babahoyo - Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Ecuador, ISSN: 1696-8360.
- Tyson, Eric. Finanzas Personales para Dummies. Indianapolis: Wiley Publishing, 2008.
- Valverde, Dilson. «Suficiencia Patrimonial en CAC's.» San José de Costa Rica: Unidad de Asistencia Técnica FECOOPSE, R.L , s.f.
- Viñan, Diego, Benjamín Lombeida, Edward Pinaya, y Alejandra Orozco. Análisis de Coyuntura del Sector Financiero Popular y Solidario. Estudios especializados SFPS, Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas, 2016.
- Weston Fred, Manual de Administración Financiera. Edit. Interamericana España Brigham 1999.
- <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>
- <http://www.eumed.net/ce/2016/2/cooperativas.html>Revista: CE Contribuciones a la Economía
- <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>

Anexos

Anexo 1

Entrevista usuarios financieros

Entrevista usuario 1

ENTREVISTA USUARIO FINANCIERO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Nombre: William Ochoa

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre

Fecha: 29 de diciembre 2013

Indicaciones:

- La entrevista tiene como objeto obtener información que se será únicamente usada con fines académicos
- Conteste de acuerdo a su experiencia
- Si desea alguna aclaración indíquela
- Conteste todas las preguntas con SI o NO o con una X
- Algunas preguntas requieren su criterio por favor contestelas

Preguntas:

1. Cómo Ud. elige una Cooperativa de Ahorro y Crédito para realizar una inversión?
Por su rentabilidad, tasa de interés, seguridad y confianza que tiene la institución.
2. El tiempo en que Ud. prefiere realizar una inversión es preferentemente para: 1 MES..... 3 MESES..... 6 MESES..... 1 AÑO..... X
3. A Ud. le indican en la Cooperativa de Ahorro y Crédito que su inversión tiene garantía del COSEDE y el monto que garantiza SI..... X..... AVECES..... NUNCA..... NOSE QUE ES EL COSEDE
4. Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito por cualquier razón dejase de funcionar, sabe Ud. a quien acudir a reclamar sus inversiones SI..... NO..... X
5. Ud. prefiere invertir en una Institución por:
RENTABILIDAD..... SI..... TRATO PERSONALIZADO..... SI
RESPALDO FINANCIERO..... SI..... SEGURIDAD DE SU DINERO..... SI
GARANTÍAS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN..... SI
GRANTÍAS PRIVADAS (COSEDE)..... SI..... FACILIDAD DE UBICACIÓN..... SI..... POR QUE SIEMPRE LO HAN HECHO EN LA INSTITUCIÓN..... NO..... POR QUE ALGUIEN LES SUGIRIO..... NO..... POR LA INFRAESTRUCTURA DE LA AGENCIA..... SI
POR QUE ALGUIEN TRABAJA O ESTA RELACIONADO A LA INSTITUCIÓN..... NO..... POR LA CALIFICACIÓN ACTUAL DE RIESGO..... SI..... POR LA PROPAGANDA..... NO
6. Ud. invierten en una Institución por comportamiento conductual más que por un comportamiento financiero SI..... NO..... X
7. Ud. cree que es importante en la decisión de invertir, el disponer de otros servicios que el usuario financiero podría utilizar, pero que al momento de invertir no los usa ni los conoce SI..... NO..... X..... Por qué?..... no me interesa
8. Que servicios le gustaría que tenga la Cooperativa que la Ud. ha decidido invertir
Facilidad para obtener información
9. Ud. averiguan que calificación de riesgo tiene la institución en la que va ha invertir SIEMPRE..... X..... NUNCA..... AVECES..... Por qué?..... Es importante saber sobre su rentabilidad y su
10. Ud. cree que es importante conocer los indicadores financieros que la institución tiene frente a otras instituciones SI..... X..... NO..... NOSE QUE SON INDICADORES FINANCIEROS Información de seguridad y rentabilidad
11. Para Ud. es fácil captar la información financiera que le brinda el personal de la Institución en donde va ha invertir FACILMENTE..... SI..... MEDIANAMENTE..... DIFÍCILMENTE..... NO ME INDICAN NADA.....
12. Ud. desearía que le informen financieramente de los beneficios, indicadores y garantías que tiene la institución SI..... X..... NO..... ME ES INDIFERENTE..... Por qué?..... Es importante saber sobre la realidad financiera de las instituciones, seguridad de la institución
13. En su experiencia, siempre le han informado del estado financiero de la institución en donde van ha realizar la inversión SI..... X..... NO..... Por qué?..... No indican la rentabilidad y la seguridad que posee la institución
14. Ud. invierte en una institución financiera por los premios, rifas o regalos que entregan SI..... NO..... X
15. Ud. podrían sacrificar rentabilidad por seguridad de su dinero para decidirse en invertir SI..... X..... NO..... Por qué?..... no importante, no perder el dinero
16. Ud. antes de invertir realiza una comparación con otras instituciones del mismo segmento SI..... X..... NO.....
17. La información existente en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Ud. cree que es OPORTUNA..... CLARA..... PRECISA..... CONFUSA..... NO OPORTUNA..... PRÁCTICA..... REAL..... DESCONOSCO..... X..... NO LA USO..... NO ME SIRVE..... MUY BUENA.....
18. Si Ud. solicita información histórica (1 año a tras) al funcionario de captación del dinero, cree que le entregaría con: FACILIDAD..... SI..... NO LE ENTREGARÍA..... LE PREGUNTARÍA PARA QUE REQUIERE..... SERÍA INCÓMODO PEDIRLA.....
19. Que han hecho los funcionarios de captación, para que Ud. invierta o renueve su inversión en la institución..... Podrían una llamada telefónica para ofrecer sus servicios
20. Ud. cree que las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria como las Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel en el desarrollo del país MUY IMPORTANTE..... X..... IMPORTANTE..... NO TAN IMPORTANTE..... NADA IMPORTANTE..... MEJOR SON LOS BANCOS.....
21. Conoce Ud. que al invertir en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ud. también es dueño de la institución SI..... NO..... X..... Al ser socio, Ud. puede participar en los procesos de decisión y formar parte de los Consejos que dirigen la institución, le gustaría participar como elector SI..... NO..... X..... como candidato SI..... NO..... X

Entrevista usuario 2

ENTREVISTA USUARIO FINANCIERO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Nombre: FEDIN SANTIAGO ALBUJA

Institución: COOPERATIVA CAMARA DE COMERCIO DE AHUATO

Fecha: 31/12/2017

Indicaciones:

- La entrevista tiene como objeto obtener información que se será únicamente usada con fines académicos
- Conteste de acuerdo a su experiencia
- Si desea alguna aclaración indíquela
- Conteste todas las preguntas con SI o NO o con una X
- Algunas preguntas requieren su criterio por favor contéstelas

Preguntas:

- Cómo Ud. elige una Cooperativa de Ahorro y Crédito para realizar una inversión?
POR RECOMENDACION DE AMIGOS, FAMILIARES U OTROS INSTITUCIONES
- El tiempo en que Ud. prefiere realizar una inversión es preferentemente para: 1 MES..... 3 MESES..... 6 MESES..... X 1 AÑO.....
- A Ud. le indican en la Cooperativa de Ahorro y Crédito que su inversión tiene garantía del COSEDE y el monto que garantiza SI..... AVECES..... NUNCA..... X NOSE QUE ES EL COSEDE.....
- Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito por cualquier razón dejase de funcionar, sabe Ud. a quien acudir a reclamar sus inversiones SI..... NO..... X
- Ud. prefiere invertir en una Institución por:
RENTABILIDAD..... X TRATO PERSONALIZADO.....
RESPALDO FINANCIERO..... SEGURIDAD DE SU DINERO.....
GARANTÍAS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN.....
GRANTÍAS PRIVADAS (COSEDE)..... FACILIDAD DE UBICACIÓN.....
POR QUE SIEMPRE LO HAN HECHO EN LA INSTITUCIÓN..... POR QUE ALGUIEN LES SUGIRIO.....
POR LA INFRAESTRUCTURA DE LA AGENCIA.....
POR QUE ALGUIEN TRABAJA O ESTA RELACIONADO A LA INSTITUCIÓN..... POR LA CALIFICACIÓN ACTUAL DE RIESGO.....
POR LA PROPAGANDA.....
- Ud. invierten en una Institución por comportamiento conductual más que por un comportamiento financiero SI..... NO..... X
- Ud. cree que es importante en la decisión de invertir, el disponer de otros servicios que el usuario financiero podría utilizar, pero que al momento de invertir no los usa ni los conoce SI..... X NO..... Por qué? PODRIAN AYUDAR AL USUARIO A TOMAR LA DECISION DE CONTINUAR INVIERTIENDO EN LA MISMA INSTITUCION O PENSAR EN UN CAMBIO
- Que servicios le gustaría que tenga la Cooperativa que la Ud. ha decidido invertir BUENAS TASAS DE INTERES SEGURIDAD A LARGO PLAZO, ASSESORIA PERMANENTE
- Ud. averiguan que calificación de riesgo tiene la institución en la que va ha invertir SIEMPRE..... NUNCA..... X AVECES..... Por qué? NO ME CONVIENE YA QUE LA COS TIENE MUCHOS PROBLEMAS
- Ud. cree que es importante conocer los indicadores financieros que la institución tiene frente a otras instituciones SI..... X NO..... NOSE QUE SON INDICADORES FINANCIEROS TASAS RISESES
- Para Ud. es fácil captar la información financiera que le brinda el personal de la Institución en donde va ha invertir FACILMENTE..... MEDIANAMENTE..... X DIFICILMENTE..... NO ME INDICAN NADA.....
- Ud. desearía que le informen financieramente de los beneficios, indicadores y garantías que tiene la institución SI..... X NO..... ME ES INDIFERENTE..... Por qué? PARA SIEMPRE CON INFORMACION DE QUE ES BUENO SE ENCUENTRA INVIERTIENDO EN UNA BUENA INSTITUCION
- En su experiencia, siempre le han informado del estado financiero de la institución en donde van ha realizar la inversión SI..... NO..... X Por qué?
- Ud. invierte en una institución financiera por los premios, rifas o regalos que entregan SI..... NO..... X

- Ud. podrían sacrificar rentabilidad por seguridad de su dinero para decidirse en invertir SI..... X NO..... Por qué? PREFIERO TENER LA SEGURIDAD DE RECUPERAR MI DINERO
- Ud. antes de invertir realiza una comparación con otras instituciones del mismo segmento SI..... X NO.....
- La información existente en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Ud. cree que es OPORTUNA..... CLARA.....
PRECISA..... CONFUSA..... NO OPORTUNA.....
PRÁCTICA..... REAL..... DESCONOSCO.....
NO LA USO..... X NO ME SIRVE..... MUY BUENA.....
- Si Ud. solicita información histórica (1 año a tras) al funcionario de captación del dinero, cree que le entregaría con: FACILIDAD..... NO LE ENTREGARÍA..... X
LE PREGUNTARÍA PARA QUE REQUIERE..... SERÍA INCÓMODO PEDIRLA.....
- Que han hecho los funcionarios de captación, para que Ud. invierta o renueve su inversión en la institución..... SE HABIAN TOTALMENTE INDIFFERENTES DE QUE EL SOCIO CONTINUE O NO INVIERTIENDO EN EL MISMO LUGAR
- Ud. cree que las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria como las Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel en el desarrollo del país MUY IMPORTANTE..... X IMPORTANTE.....
NO TAN IMPORTANTE..... NADA IMPORTANTE.....
MEJOR SON LOS BANCOS.....
- Conoce Ud. que al invertir en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ud. también es dueño de la institución SI..... NO..... X Al ser socio, Ud. puede participar en los procesos de decisión y formar parte de los Consejos que dirigen la institución, le gustaría participar como elector SI..... X NO.....
como candidato SI..... NO..... X

Anexo 2

Entrevistas funcionarios de institución financieras

Entrevista funcionario 1

ENTREVISTA FUNCIONARIO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Nombre: Carolina Prieto
Institución: Cooprogreso
Fecha: 29-12-17

Indicaciones:

- La entrevista tiene como objeto obtener información que se será únicamente usada con fines académicos
- Conteste de acuerdo a su experiencia
- Si desea alguna aclaración indíquela
- Conteste todas las preguntas con SI o NO o con una X
- Algunas preguntas requieren su criterio por favor contestelas

Preguntas:

1. Por qué cree Ud. que sus clientes eligen su institución para invertir?
por la experiencia, por el servicio y por la calificación de riesgo.
2. El tiempo en que capta las inversiones es preferentemente para: 1 MES
3 MESES 6 MESES 1 AÑO X
3. Ud. conoce que es el COSEDE SI X NO Si es así, ud. indica a su cliente que la inversión que va a realizar tiene garantía del COSEDE
SI X NO Por Qué?
Por la garantía que el cliente tiene en sus depósitos.
4. Ud. cree que sus clientes invierten en su Institución por:
RENTABILIDAD SE TRATO PERSONALIZADO NO
RESPALDO FINANCIERO SE SEGURIDAD DE SU DINERO SE
GARANTÍAS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN NO
GRANTÍAS PRIVADAS (COSEDE) SE FACILIDAD DE
UBICACIÓN SE POR QUE SIEMPRE LO HAN HECHO EN LA
INSTITUCIÓN NO POR QUE ALGUIEN LES SUGIRIÓ SE POR
LA INFRAESTRUCTURA DE LA AGENCIA SE
POR QUE ALGUIEN TRABAJA O ESTA RELACIONADO A LA
INSTITUCIÓN SE POR LA CALIFICACIÓN ACTUAL DE
RIESGO SE POR LA PROPAGANDA NO
5. Ud. cree que muchos de sus clientes invierten en su institución por comportamiento conductual más que por un comportamiento financiero SI NO X

6. Ud. cree que es importante en la decisión de invertir, el disponer de otros servicios que el usuario financiero podría utilizar, pero que al momento de invertir no los usa ni los conoce SI NO X Por qué?
Ya poseen los servicios en otra institución

7. Sus clientes averiguan que calificación de riesgo tiene su institución
TODOS Un 70% un 50% X un 25%
MUY POCOS NADIE

8. Ud. cree que es importante conocer los indicadores financieros que su institución tiene frente a la competencia SIEMPRE X A VECES
NUNCA Por qué por información al cliente

9. Sus clientes captan la información financiera que Ud. le podría informar
FACILMENTE MEDIANAMENTE X DIFÍCILMENTE
SE INDICA DE ACUERDO AL CLIENTE

10. Ud. prefiere informar financieramente de los beneficios, indicadores y garantías a
TODOS SUS CLIENTES A CLIENTES NUEVOS X
A POSIBLES CLIENTES A CLIENTES CON UN NIVEL
ACADÉMICO BÁSICO A NADIE

11. En su experiencia, siempre se informa a los clientes el estado financiero de la
institución en donde van a realizar la inversión SI NO X
Por qué no es momento de momento

12. Ud. cree que muchos de sus clientes invierten en su institución por los premios, rifas o regalos que entregan SI NO X EN QUE
PORCENTAJE

13. Ud. cree que los clientes que invierte en su institución podrían sacrificar
rentabilidad por seguridad de su dinero SI X NO
Por qué en la mayoría buscan rentabilidad

14. Su institución realiza benchmarking o comparación periódica con instituciones del mismo segmento SI NO X

15. Ud. conoce si existe información en una página de la web sobre la institución en la que labora SI X NO Cual en la página de Cooprogreso lineal

16. La información existente en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Ud. cree que es OPORTUNA X CLARA
PRECISA CONFUSA NO OPORTUNA
PRÁCTICA REAL HARÍA CAMBIOS
QUÉ CAMBIOS

17. Si un cliente de su institución le solicita información histórica (1 año a tras) Ud. le entregaría con: FACILIDAD X NO LE ENTREGARÍA LE
PREGUNTARÍA PARA QUE REQUIERE

18. Si un posible cliente requiere realizar una inversión que hace Ud. para captar la
inversión de informar los beneficios, la seguridad y seguridad en su inversión
una día para darle de momento

19. Ud. cree que las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria como las
Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel en el desarrollo del país MUY
IMPORTANTE X IMPORTANTE
NO TAN IMPORTANTE NADA IMPORTANTE
MEJOR SON LOS BANCOS

20. Ud. indica a sus clientes que se convierten en Socios de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito al usar los servicios financieros y que pueden participar en procesos de
decisión de misma SI NO X Ud. NO LO SABÍA
A SUS CLIENTES NO LES INTERESA UD. ESTA PROHIBIDO
HABLAR SOBRE EL TEMA

Entrevista funcionario 2

ENTREVISTA FUNCIONARIO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Nombre: Yohana Jairo
 Institución: Cooperativa 29 de Octubre
 Fecha: 27 de Diciembre 2017

Indicaciones:

- La entrevista tiene como objeto obtener información que se será únicamente usada con fines académicos
- Conteste de acuerdo a su experiencia
- Si desea alguna aclaración indíquela
- Conteste todas las preguntas con SI o NO o con una X
- Algunas preguntas requieren su criterio por favor contéstelas

Preguntas:

1. Por qué cree Ud. que sus clientes eligen su institución para invertir?
Por la confianza por nombre de otras con el respaldo, seguridad por referencia o la misma.
2. El tiempo en que capta las inversiones es preferentemente para: 1 MES
 3 MESES 6 MESES 1 AÑO
3 MESES
3. Ud. conoce qué es el COSEDE SI NO Si es así, ud. indica a su cliente que la inversión que va a realizar tiene garantía del COSEDE
 SI NO Por Qué? Por darle seguridad
para seguridad en su inversión y como referencia que es el mismo valor asegurado en las bonos
4. Ud. cree que sus clientes invierten en su Institución por:
 RENTABILIDAD SI TRATO PERSONALIZADO
 RESPALDO FINANCIERO SEGURIDAD DE SU DINERO
 GARANTÍAS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN
 GRANTÍAS PRIVADAS (COSEDE) FACILIDAD DE UBICACIÓN
 POR QUE SIEMPRE LO HAN HECHO EN LA INSTITUCIÓN POR QUE ALGUIEN LES SUGIRIÓ POR LA INFRAESTRUCTURA DE LA AGENCIA
 POR QUE ALGUIEN TRABAJA O ESTA RELACIONADO A LA INSTITUCIÓN POR LA CALIFICACIÓN ACTUAL DE RIESGO POR LA PROPAGANDA
NO
5. Ud. cree que muchos de sus clientes invierten en su institución por comportamiento conductual más que por un comportamiento financiero SI NO
NO

6. Ud. cree que es importante en la decisión de invertir, el disponer de otros servicios que el usuario financiero podría utilizar, pero que al momento de invertir no los usa ni los conoce SI NO Por qué? Si que le da la facilidad al cliente de disponer de sus fondos a través de otros medios como cuentas en línea
7. Sus clientes averiguan que calificación de riesgo tiene su institución TODOS Un 70% un 50% un 25%
 MUY POCOS X NADIE
8. Ud. cree que es importante conocer los indicadores financieros que su institución tiene frente a la competencia SIEMPRE A VECES
 NUNCA Por qué? Si importante para la calidad financiera para saber como realmente lo manejamos desde de los bancos como si es que X cooperativo paga más?
9. Sus clientes captan la información financiera que Ud. le podría informar FACILMENTE MEDIANAMENTE DIFÍCILMENTE
SE INDICA DE ACUERDO AL CLIENTE
10. Ud. prefiere informar financiamiento de los beneficios, indicadores y garantías a TODOS SUS CLIENTES A CLIENTES NUEVOS
 A POSIBLES CLIENTES A CLIENTES CON UN NIVEL ACADÉMICO BÁSICO A NADIE
11. En su experiencia, siempre se informa a los clientes el estado financiero de la institución en donde van a realizar la inversión SI NO
 Por qué? Si se le da un tiempo de la inversión en que se aplica de los intereses financieros
12. Ud. cree que muchos de sus clientes invierten en su institución por los premios, rifas o regalos que entregan SI NO EN QUE PORCENTAJE
NO
13. Ud. cree que los clientes que invierten en su institución podrían sacrificar rentabilidad por seguridad de su dinero SI NO
 Por qué? Por que en lo de otros bancos se hace la tasa de interés y no existe una corrida de fondo alta de hecho porcentualmente hablando un 0,80% del patrimonio total de la agencia sobre sus fondos por la compra de bonos

14. Su institución realiza benchmarking o comparación periódica con instituciones del mismo segmento SI NO
NO
15. Ud. conoce si existe información en una página de la web sobre la institución en la que labora SI NO Cual Web de la coop. Coop. 29 de Octubre
16. La información existente en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Ud. cree que es OPORTUNA CLARA
 PRECISA CONFUSA NO OPORTUNA
 PRÁCTICA REAL HARÍA CAMBIOS
NO
17. Si un cliente de su institución le solicita información histórica (1 año a tras) Ud. le entregaría con: FACILIDAD SI NO LE ENTREGARÍA LE PREGUNTARÍA PARA QUE REQUIERE
NO
18. Si un posible cliente requiere realizar una inversión que hace Ud. para captar la inversión Poco atractiva SI NO NO NO NO
considero una visita, incluso todo lo referente a la coop. como la inversión
19. Ud. cree que las entidades financieras de la Economía Popular y Solidaria como las Cooperativas de Ahorro y Crédito juegan un papel en el desarrollo del país MUY IMPORTANTE IMPORTANTE
 NO TAN IMPORTANTE NADA IMPORTANTE
NO
20. Ud. indica a sus clientes que se convierten en Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito al usar los servicios financieros y que pueden participar en procesos de decisión de misma SI NO Ud. NO LO SABÍA
 A SUS CLIENTES NO LES INTERESA UD. ESTA PROHIBIDO HABLAR SOBRE EL TEMA
NO